

PRÉAMBULE**Mentions légales**

DOUBLE SENS est une société à responsabilité limitée au capital de 267 462 euros, ayant son siège 24, rue de l'Est à Paris (75020), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 489 532 879 ensemble avec les Conditions Générales, le « **Contrat** ».

Elle est immatriculée en qualité d'agent de voyages au registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours, sous le numéro IM035100047. Elle bénéficie d'une garantie financière octroyée par L'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME (APST) (Association régie par la loi du 1er Juillet 1901 - organisme de garantie collective prévu par le livre II du code du tourisme), 15, avenue Carnot, 75017 Paris, et d'une couverture d'assurance de responsabilité civile professionnelle (RCP) assurée par GENERALI IARD, 7 Boulevard Haussmann, 75009 Paris (RCS Paris 552 062 663), police numéro AM233384.

Présentation

DOUBLE SENS propose à ses clients de réaliser des voyages dits « solidaires », orientés vers l'insertion et la découverte d'un milieu humain, privilégiant un tourisme responsable susceptible de profiter aux populations rencontrées. **DOUBLE SENS** commercialise ainsi des voyages (les « **Voyages** ») d'une durée variable (généralement deux, trois ou quatre semaines), vers une liste de destinations dans lesquelles Double Sens dispose de partenariats avec des associations ou autorités locales, et dont l'objectif est de mêler une action d'aide au développement local, doublée d'excursions permettant une découverte du pays ou de la région visitée(e).

Les Voyages sont des forfaits touristiques au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

En outre, **DOUBLE SENS** est Organisateur au sens du même article.

Objet des Conditions Générales

Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») ont vocation à informer les clients de Double Sens (les « **Clients** »), préalablement à la signature de leur bulletin de participation à un Voyage, du cadre général des prestations proposées (transport, hébergement, etc.), des conditions d'annulation et de modification d'un Voyage et/ou de la participation de tout Client.

Autres documents contractuels

Les présentes Conditions Générales sont complétées, pour un Voyage et un Client donnés, par :

- le(s) formulaire(s) d'information précontractuelle détaillant (i) les caractéristiques principales du Voyage conformément aux articles L.211-8 et R.211-4 du Code du tourisme (les informations de ce formulaire étant toutefois expressément sujettes à modifications, comme permis par l'article L.211-9 de ce Code, notamment en ce qui concerne les éventuels frais, redevances et autres coûts supplémentaires, qui seront dûment portés à votre connaissance avant conclusion du Contrat) et (ii) les principaux droits du Client conformément à l'arrêté du 1er mars 2018 (NOR: ECOI1801883A) fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ;
- le bulletin d'inscription au Voyage, document établi sous forme papier, signé par le Client et **DOUBLE SENS** dans le nombre d'exemplaires requis, comportant (le cas échéant, en annexe) l'ensemble des conditions particulières applicables au Voyage, et notamment : destination, programme, hébergement, prix, formalités administratives et sanitaires, coordonnées du représentant local, etc. (un « **Bulletin d'Inscription** ») ;
- la politique de confidentialité des données personnelles de **DOUBLE SENS** accessible à l'adresse suivante (la « **Politique de Confidentialité** ») :

<https://www.doublesens.fr/politique-confidentialite-donnees>

- les conditions générales et particulières de la convention d'assurance RCP conclue entre **DOUBLE SENS** et **GENERALI IARD** n°AM233384, désignée comme l'« Assurance RCP » à la Section 9.2 ci-après ; et
- le cas échéant si le Client choisit d'y souscrire, les

conditions générales et particulières des contrats d'assurance et d'assistance **facultatifs** « *Evidence - N°4637* » conclus entre **DOUBLE SENS** et **MUTUAIDE ASSISTANCE** – et désignés comme l'« Assurance Complémentaire Facultative » à la Section 9.3 ci-après ;

La participation à un Voyage emporte acceptation sans réserve par le Client des termes et conditions des présentes Conditions Générales, en plus des termes et conditions du Bulletin d'Inscription, de la Politique de Confidentialité et des conventions d'assurances et/ou d'assistance obligatoires ou facultatives sélectionnées par le Client. Ces documents constituent ensemble le « **Contrat** » entre **DOUBLE SENS** et le Client, relatif au Voyage concerné.

Des modifications aux informations figurant dans les présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être apportées, dans les conditions prévues à la Section 4 ci-après. Les présentes Conditions générales sont celles en vigueur à la date indiquée en tête des présentes. Les conditions particulières stipulées dans un Bulletin d'Inscription peuvent déroger à des stipulations des présentes Conditions Générales.

1 DESCRIPTION DES VOYAGES**1.****1.1 Durée**

La durée exacte d'un Voyage est indiquée en jours calendaires sur le Bulletin d'Inscription du Client. Cette durée inclut le temps de transport du Client à l'aller comme au retour, excepté le temps de pré-acheminement du Client, à l'aller, jusqu'au lieu où débute la prestation de transport organisée par **DOUBLE SENS** (aéroport) et, réciproquement, excepté le temps de post-acheminement, au retour, depuis le lieu où s'achève la prestation de transport organisée par **DOUBLE SENS**, jusqu'au domicile ou lieu de résidence du Client.

1.2 Destinations

Les destinations disponibles sont celles figurant dans les brochures et sur le site internet de **DOUBLE SENS** (www.doublesens.fr) au moment de la réservation du Voyage. A la date des présentes Conditions Générales les destinations sont les suivantes : Bénin, Burkina Faso, Cambodge, Cap Vert, Equateur, Galapagos, Inde, Laos, Madagascar, Mongolie, Namibie, Népal, Pérou Sri Lanka et Vietnam. Ces destinations sont susceptibles de varier (ajout de destination(s) ou, à l'inverse, destination(s) devenant indisponible(s)).

1.3 Logement, restauration, activités

Selon la formule choisie par le Client, le Voyage peut comprendre une phase d'« action » et une phase d'excursion, ou consister en une « immersion » au sein d'un village, d'une communauté... Le type de Voyage choisi est précisé dans le Bulletin d'Inscription. S'agissant d'un Voyage avec phases d'action et d'excursions, la phase d'action consiste, pour le Client, à participer à un projet de développement local, tel qu'un chantier de construction d'infrastructures légères, la formation à certains domaines de compétences (hygiène, soins, informatique, langue, etc.). Avant la signature de son Bulletin d'Inscription, le Client et **DOUBLE SENS** déterminent d'un commun accord la ou les actions les plus appropriées pour le Client. Un descriptif concis de la ou des actions concernées figure dans le Bulletin d'Inscription (ou l'un des autres documents précontractuels désignés dans le Préambule). La phase d'excursion consiste à réaliser des visites sous la direction d'un guide francophone. Le détail des lieux visités et le cas échéant du circuit effectué, figure dans le Bulletin d'Inscription.

Le Client est hébergé, selon le type de Voyage choisi et selon ses souhaits exprimés, dans des hôtels, auberges, chez l'habitant, ou dans des maisons locatives privatives. Pour chaque Voyage la liste et le niveau de confort des lieux d'hébergement (par référence à la réglementation locale) sont indiqués, pour chaque nuitée, dans le programme du Voyage accompagnant le Bulletin d'Inscription. Le Client a généralement la possibilité de choisir un hébergement en chambre individuelle ou double. Il est précisé que certains Voyages incluent des nuitées passées en bivouac (nuit passée sous la tente). Le Client est en pension complète. Celle-ci inclut la fourniture de trois repas par jour (petit-déjeuner, déjeuner, dîner). Par exception, des plages horaires « libres » pourront avoir été pré-définies dans le Bulletin d'Inscription, durant lesquelles la pension complète n'est plus assurée. Lors de ces plages horaires le Client s'organise librement et par ses propres moyens pour tous les repas.

Ne sont pas incluses dans le Voyage les éventuelles activités d'ordre personnel des Clients, réservées sur place ou avant le séjour par ceux-ci, assurées par des prestataires extérieurs à l'organisation ou aux partenaires contractuels de **DOUBLE SENS**, l'organisation ou la participation à de telles activités ainsi que leurs conséquences relevant en tout état de cause de la seule responsabilité des Clients et prestataires extérieurs concernés.

1.4 Transports

Un Voyage inclut, pour chaque Client, le transport aérien réservé par **DOUBLE SENS**, à savoir tous vols aller-retour du pays de départ et vers le pays de destination (incluant le cas échéant une ou plusieurs escales, correspondances, et tous vols intérieurs). **DOUBLE SENS** n'assure pour ses Clients la réservation d'aucun autre mode de transport que l'avion.

Conformément aux dispositions de l'article R. 211-17 du Code du tourisme, les vols sont assurés par des compagnies aériennes dont l'identité est communiquée au Client au plus tard huit (8) jours avant la date de début du Voyage (soit la date de l'enregistrement ou de l'embarquement) ou à la date de conclusion du Contrat si celui-ci est conclu moins de huit jours avant cette date. Le cas échéant, le Bulletin d'Inscription indique au maximum trois compagnies aériennes possibles pour chaque tronçon de vol.

D'une manière plus générale, et conformément à l'article L.211-10 du Code du tourisme, **DOUBLE SENS** remettra au Client, avant le début du Voyage, les billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ, et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues d'escales, des correspondances et de l'arrivée.

Le Voyage inclut l'ensemble des trajets routiers sur place, qui sont assurés par véhicule privé avec chauffeur (le cas échéant, taxi) ou, par exception, par transport routier public.

En ce qui concerne les vols aériens, le billet papier traditionnel est remplacé par un billet électronique (E-Ticket). Un courriel adressé au Client avant son départ reprendra toutes les informations relatives à son vol. Ce document est à présenter par le Client à l'enregistrement avec les documents d'identification (voir Section 7 pour ce qui concerne les documents d'identité et autres formalités) afin que la compagnie aérienne puisse lui délivrer sa carte d'embarquement.

Le poids des bagages est limité, par personne et pour chaque vol, à un certain poids en soute et en cabine, tel qu'indiqué sur le billet de transport délivré au Client par **DOUBLE SENS**. Tout excédent de bagage, s'il est admis, engendrera des frais à la charge du Client, qui devra les acquitter auprès du transporteur aérien à l'aéroport. Ces frais supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix du Voyage.

DOUBLE SENS ne peut pas être tenue pour responsable en cas de refus par la compagnie aérienne d'embarquer un excédent de bagages ou un équipement particulier et ne peut prendre en charge de ce fait aucun frais. Si la non-présentation d'un Client à l'embarquement et/ou le défaut d'enregistrement d'un Client au lieu de départ du transport aérien dans le cadre du Voyage, sont occasionnés par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, la responsabilité de **DOUBLE SENS** ne peut pas être engagée, ledit préacheminement n'étant pas inclus dans le prix du Voyage et relevant de la seule responsabilité du Client.

Les horaires (enregistrement et vol) et nom de toute compagnie aérienne sont susceptibles de modification. En cas de changement, notamment de transporteur, le Client sera informé par écrit ou par voie électronique par **DOUBLE SENS** dès lors qu'elle en aura connaissance et au plus tard huit (8) jours avant la date de l'enregistrement ou de l'embarquement (ou à la date de conclusion du Contrat, si celui-ci est conclu moins de huit (8) jours avant l'enregistrement ou l'embarquement). En toute hypothèse, **DOUBLE SENS** s'engage à communiquer au Client, en temps voulu avant le début du Voyage, les heures de départ et d'arrivée.

2 LE CLIENT

Le Client doit, au moment de son inscription au Voyage, avoir la capacité juridique de contracter. S'il est mineur non accompagné par un parent ou une autre personne autorisée et voyage sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, le Bulletin d'Inscription mentionne un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec lui ou le responsable sur place de son séjour.

Dans le cas de mineurs accompagnés dans le cadre du Voyage par leur représentant légal, parent ou autre personne autorisée, le « Client » s'entend de cette personne et du mineur considérés ensemble.

Le Client garantit la véracité des informations le concernant fournies à **DOUBLE SENS**. Il s'engage à fournir tous les documents et informations permettant à **DOUBLE SENS** d'organiser au mieux le Voyage. Le Client devra notamment fournir des informations personnelles le concernant telles que nom, prénom, âge, nationalité, adresse de résidence, adresse mél, numéro de téléphone, numéro de passeport ou de carte nationale d'identité (CNI - Clients de nationalité française uniquement), profession et/ou activités extra-professionnelles le cas échéant. Dans le cas d'un Client mineur, les mêmes informations pourront être demandées en relation avec le ou les représentants légaux de ce mineur. Les informations fournies ci-dessus qui sont de la nature de celles indiquées sur un passeport doivent être rigoureusement identiques à celles figurant sur le passeport du Client.

3 PRIX - INSCRIPTION - PAIEMENT

3.1 Prix

Le prix du Voyage est exprimé dans le Bulletin d'Inscription, toutes taxes comprises, en Euros, par personne (le cas échéant, le Bulletin d'Inscription indique également le montant cumulé du prix pour l'ensemble des personnes indiquées sur le même Bulletin d'Inscription). Toute référence dans les présentes Conditions générales au « prix du Voyage » s'entend comme d'une référence à un prix par personne.

Le prix du Voyage est un prix total pour l'ensemble des prestations fournies au Client par **DOUBLE SENS** et ses partenaires contractuels (fourniture de renseignement avant départ transport aérien, hébergement, repas en pension complète, activités liées à l'action choisie par le Client, excursions guidées, visites, droits d'accès aux musées, monuments ou sites et l'ensemble des réservations préalables afférentes à ces prestations), telles que décrites dans les présentes Conditions Générales et plus précisément dans le Bulletin d'Inscription concerné ou les documents accompagnant ce dernier). Tous éléments énumérés ci-avant qui, par exception pour un Voyage donné, ne seraient pas inclus dans le prix seront expressément indiqués comme tels dans le Bulletin d'Inscription concerné.

Si le Client choisit de souscrire l'Assurance Complémentaire Facultative (cf. Section 9.3), le Bulletin d'Inscription mentionne le coût TTC de la formule et des options sélectionnées, qui est alors également inclus dans le prix total susmentionné.

Les taxes aériennes (d'aéroport, d'assurance, de sécurité, carbone, la majoration de la taxe de l'aviation civile (dite taxe de solidarité)), les surcharges carburant et/ou les frais d'escalas, sont inclus dans le prix du Voyage. Ces prix sont toutefois susceptibles de modification dans les conditions prévues à la Section 4 des présentes.

Le prix n'inclut pas le coût des éventuelles activités d'ordre personnel des Clients, réservées sur place ou avant le séjour par ceux-ci, assurées par des prestataires extérieurs à l'organisation ou les partenaires contractuels de **DOUBLE SENS**. Il n'inclut pas non plus toutes autres dépenses d'ordre personnel (cadeaux, souvenirs, repas non inclus dans la pension complète y compris les boissons), imprévues (surcoût pour excédent de bagages, amendes, avances de frais en cas de soins le cas échéant – si ces frais ne sont pas couverts par l'Assurance Complémentaire Facultative ou par une couverture équivalente bénéficiant au Client, etc.), le coût des éventuelles consultations médicales et vaccins effectués avant ou après le départ par le Client, le coût d'un éventuel renouvellement de passeport ou autres papiers d'identité, et plus généralement il n'inclut pas la collecte et la soumission des documents permettant l'obtention d'un visa si celui-ci est nécessaire, ni, à plus forte raison, le coût de ce visa (**DOUBLE SENS** ne prenant pas en charge ces formalités).

3.2 Inscription

L'inscription d'un Client est matérialisée par la signature par ledit Client et par **DOUBLE SENS** d'un Bulletin d'Inscription comportant les informations relatives au Voyage indiquées dans les présentes Conditions Générales. Le Contrat est alors formé. Le Contrat ne peut pas être conclu par la voie électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil.

L'inscription d'un Client doit avoir lieu avant le début du Voyage. Le cas échéant, un délai minimal entre la date d'inscription et la date de départ peut être nécessaire à la bonne organisation d'un Voyage (notamment si l'obtention par le Client d'un visa est nécessaire). **DOUBLE SENS** ne saurait être tenue pour responsable de ne pas pouvoir

organiser un Voyage à bref délai.

L'inscription d'un Client est généralement précédée d'un rendez-vous permettant de connaître le Client et notamment ses éventuelles compétences et aptitudes, afin de déterminer le type d'action qui lui conviendra le mieux.

Nombre minimum de voyageurs

Dans certaines hypothèses un nombre minimum de Clients peut être nécessaire pour l'organisation d'un Voyage donné. **DOUBLE SENS** divulgue cette exigence au Client préalablement à son inscription et lui précise que dans l'hypothèse où le nombre minimum ne serait pas atteint, elle se réserve la possibilité d'annuler le Voyage, en informant le Client par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard, vingt (20) jours avant le début du Voyage, si la durée de celui-ci dépasse six (6) jours, sept (7) jours avant le début du Voyage si sa durée est comprise entre deux (2) et six (6) jours et quarante-huit (48) heures avant le début du Voyage si sa durée est inférieure à deux (2) jours, conformément aux dispositions de l'article L.211-14 du Code du tourisme. Dans ce cas, le Contrat est résolu et le Client n'aura pas droit à une indemnisation supplémentaire. Sans préjudice de ce qui précède, il est rappelé que les conditions et conséquences des modifications ou résiliations/annulations d'un Voyage du fait de **DOUBLE SENS** sont régies par la Section 4.2.

3.3 Paiement

Le Client s'engage à payer à **DOUBLE SENS** le prix indiqué sur le Bulletin d'Inscription signé par les parties. Il peut choisir de le payer en totalité au jour de son inscription, ou de payer à cette date un acompte représentant au minimum quarante-cinq pour-cent (45%) du prix. Il payera le solde, cinquante-cinq pour-cent (55%) du prix, à la date de réception par lui des documents lui permettant d'effectuer le Voyage.

Les paiements à **DOUBLE SENS** sont possibles par virement (les éventuels frais occasionnés étant à la charge du Client), carte bancaire, ou chèque à l'ordre de **DOUBLE SENS**. Toutes sommes versées d'avance par le Client à **DOUBLE SENS** au titre du Voyage constituent des acomptes et non des arrhes.

Tous les bons, billets, coupons devant éventuellement être remis au Client le seront, soit par courriel avant le départ, soit en mains propres sous forme de documents papier le jour du départ ou au cours du séjour.

Au cas où pour quelque raison que ce soit un Client ayant versé un acompte ne pourrait pas verser la totalité du solde du prix, **DOUBLE SENS** se réserve la possibilité d'annuler le Voyage de ce Client, sans indemnité, et en retenant toutes sommes correspondant à toutes pertes subies par **DOUBLE SENS** et/ou ses prestataires.

4 ANNULATIONS ET/OU RÉSOLUTIONS - MODIFICATIONS

Le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation en relation avec l'achat du Voyage, conformément aux dispositions de l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation.

Les présentes conditions d'annulation, de résolution ou de modification décrites ci-après sont applicables sous réserve des dispositions de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041755833>), aux Clients titulaires d'un avoir en application desdites dispositions qui prévaudront en cas de contradiction avec les stipulations des présentes conditions d'annulation, de résolution ou de modification.

4.1 Du fait du Client

4.1.1 Modifications du fait du Client

Le Client supportera les frais (notamment, mais pas exclusivement, ceux appliqués par toute compagnie aérienne) liés à tout changement concernant son identité (tel que l'orthographe de son nom, sa date de naissance, etc.), quelle que soit la raison nécessitant un tel changement.

4.1.2 Résolution du fait du Client

4.1.2.1 Avant le départ

Conformément aux dispositions de l'article L.211-14 du Code du tourisme, le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le début du Voyage.

En cas de résolution du Voyage par le Client avant le départ, **DOUBLE SENS** procède au remboursement, au plus tard quatorze (14) jours après résolution du Contrat, des sommes versées (hors frais liés à l'Assurance Complémentaire Facultative, si les termes et conditions de

ladite Assurance Complémentaire Facultative prévoient une retenue dans ces circonstances), déduction faite des frais de dossier ou autres frais de résolution standard applicables (précisés au Bulletin d'Inscription), d'une somme égale à toute perte que **DOUBLE SENS** encourrait du fait de cette résolution et le cas échéant de toute somme que les prestataires auxquels recourt **DOUBLE SENS** retiendraient à titre d'indemnité, pénalité ou à tout autre titre, et notamment la ou les compagnies aériennes, selon le barème indiqué au Bulletin d'Inscription (ou le cas échéant dans tout document accompagnant le Bulletin d'Inscription et remis au Client).

La demande de résolution par le Client devra impérativement être notifiée à **DOUBLE SENS** par Lettre RAR aux coordonnées indiquées à la Section 6.

DOUBLE SENS précise par ailleurs qu'elle offre la possibilité à chaque Client de souscrire auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE une assurance complémentaire facultative qui, dans les cas importants justifiant une résolution à la demande d'un Client, couvre tout ou partie du prix du Voyage versé (se reporter à la Section 9.3). Il est précisé qu'en cas de résolution à la demande d'un Client, cette assurance complémentaire facultative n'est pas remboursable, même partiellement, quelle que soit la date à laquelle intervient la résolution.

En revanche, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination, le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le début du Voyage sans payer les frais de résiliation. Dans ce cas, le Client aura droit au remboursement intégral des paiements effectués. En revanche, le Client n'aura droit à aucun dédommagement supplémentaire.

4.1.2.2 Après le départ

Une interruption volontaire du Voyage et/ou la renonciation volontaire à certains services compris dans le Voyage ne pourront donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir d'aucune sorte.

Il est par ailleurs précisé, dans l'hypothèse où un billet d'avion retour serait réservé dans le cadre d'une réservation de groupe, que cette réservation pourrait ne pas permettre à **DOUBLE SENS** d'obtenir de remboursement sur toute place ou billet inutilisé(e).

4.1.3 Cession du Voyage

Conformément aux dispositions des articles L.211-11 et R.211-7 du Code du tourisme, tant que le Contrat n'a produit aucun effet, le Client peut céder son Voyage à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le Voyage (y compris l'action locale que le cédant avait choisi d'effectuer). Dans cette hypothèse, le Client cédant doit impérativement informer **DOUBLE SENS** par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception (ex: lettre RAR) au plus tard sept (7) jours avant le début du Voyage, en indiquant précisément le nom, le prénom, l'adresse du cessionnaire et en justifiant que ce dernier remplit strictement les mêmes conditions que lui pour bénéficier dudit Voyage.

Si le Client cédant n'a pas encore réglé 100% du prix du Voyage au jour de la cession, il demeurera solidairement responsable avec le cessionnaire, vis-à-vis de **DOUBLE SENS**, du paiement par le cessionnaire du solde dudit prix.

Également, si la cession du Voyage entraîne des frais pour **DOUBLE SENS** (y compris des pénalités et/ou des retenues ou montants non remboursables), ceux-ci seront refacturés et dus solidairement à **DOUBLE SENS** par le Client cédant et le Client cessionnaire, et un nouveau Contrat sera établi au nom du Client cessionnaire.

Des redevances et des frais de cession autres que ceux précités pourront être dus par le cédant et/ou le cessionnaire à **DOUBLE SENS**. Il peut s'agir notamment de frais de dossier ou des frais supplémentaires et spécifiques occasionnés par la cession, tels que notamment, sans que cette liste soit limitative, les frais d'émission d'un nouveau billet d'avion.

DOUBLE SENS informera le Client des coûts réels de la cession et apportera la preuve des frais, redevances et autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession de contrat.

Il est précisé que la cession entraîne l'annulation du titre de transport nominatif et qu'il est donc soumis pour l'émission du nouveau titre à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être accompagnée ou non de suppléments.

En cas de non-respect de l'une des conditions de cession précitées, **DOUBLE SENS** pourra refuser au cessionnaire

du Voyage l'accès audit Voyage ou lui en faire payer le prix dans son intégralité, et ce quand bien même le Voyage aurait été payé par le cédant en totalité ou partie.

4.2 Du fait de DOUBLE SENS

4.2.1 Résolutions pures et simples du fait de DOUBLE SENS

Si la réalisation du Voyage dépend d'un nombre minimum de voyageurs, alors conformément aux articles L.211-14 et R.211-10 du Code du tourisme :

DOUBLE SENS peut résoudre le Contrat et rembourser intégralement le Client des paiements effectués par ce dernier (dans le délai indiqué plus bas), mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

- le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le Contrat et que le vendeur notifie la résolution du Contrat au voyageur dans le délai fixé par le Contrat, mais au plus tard :
 - o vingt (20) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
 - o sept (7) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
 - o quarante-huit (48) heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;
- ou
- s'il est empêché d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du Voyage.

La résolution du Contrat (et l'annulation du Voyage) sera notifiée au Client par tout moyen permettant d'en accuser réception (ex. : lettre RAR, courriel, fax...) dans les délais les plus brefs à la suite de la survenance des causes ayant justifié l'annulation. La date retenue pour rendre opposable au Client la résolution sera la date de l'émission de la lettre RAR, du courriel, fax..., le cachet de la poste pour la lettre RAR faisant foi.

DOUBLE SENS et le Client pourront, alternativement, conclure un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le Client, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par **DOUBLE SENS**.

En cas de résolution du Contrat à l'initiative de **DOUBLE SENS** comme prévu au présent paragraphe, et si le Client n'accepte pas d'autres prestations, **DOUBLE SENS** sera tenue de rembourser le Client de tous les paiements effectués par lui, dans les meilleurs délais et au plus tard quatorze (14) jours après la résolution du Contrat, conformément aux dispositions de l'article R.211-10 du Code du tourisme.

4.2.2 Modifications du Voyage et du prix du fait de DOUBLE SENS

DOUBLE SENS peut être amenée, de son propre chef ou pour des raisons indépendantes de sa volonté, à apporter des modifications aux informations figurant dans le formulaire d'informations précontractuelles réglementaire, les présentes Conditions Générales et/ou tout autre document formant le Contrat, en particulier le Bulletin d'Inscription.

En effet, conformément à l'article L.211-13 du Code du tourisme, **DOUBLE SENS** se réserve le droit, avant le début du voyage ou du séjour, de modifier unilatéralement les clauses du Contrat sous réserve que la modification soit mineure et d'en informer le Client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

4.2.2.1 Avant le départ

Modifications du programme du Voyage

Le programme du Voyage (circuit, hébergement, visites, lieu de l'action, etc.) et/ou des trajets (escales, etc.) peuvent être modifiés ou annulés sans préavis, avant le départ, en fonction de certains impératifs locaux ou des conditions climatiques ou météorologiques s'imposant à **DOUBLE SENS**.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-13 du Code du tourisme, lorsqu'avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du Contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à **DOUBLE SENS**, ce dernier en avertira le plus rapidement possible le Client par écrit et l'informerait de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le Contrat, soit d'accepter la modification proposée par **DOUBLE SENS**.

DOUBLE SENS formulera, le cas échéant, par écrit une proposition de modification du programme du Voyage. Le Client pourra, dans les meilleurs délais et au plus tard sept (7) jours à compter de l'information délivrée par **DOUBLE SENS**, soit résilier son Contrat et obtenir le remboursement de l'intégralité des sommes par lui versées au titre du Voyage, soit accepter la proposition de modification du programme (dans cette hypothèse, un avenant au Contrat précisant les modifications apportées sera émis).

Si les nouvelles prestations incluses dans le programme du Voyage ainsi modifié avant le départ sont d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le Client, la différence de prix lui en sera remboursée au retour du Voyage.

Modifications du prix du Voyage

Conformément aux dispositions des articles L.211-12, L.211-13 et R.211-8 du Code du tourisme et sous réserve de ce qui est stipulé sous le titre « *Modifications d'un élément essentiel du Voyage* » ci-après, **DOUBLE SENS** se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix à la hausse ou à la baisse uniquement afin de tenir compte des variations :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 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
- des taux de change en rapport avec le Contrat.

Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si **DOUBLE SENS** la notifie de manière claire et compréhensible au Client, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt (20) jours avant le début du Voyage.

Modifications d'un élément essentiel du Voyage

Lorsque, avant le départ du Client, **DOUBLE SENS** se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du Contrat ou en cas de hausse du prix supérieure à 8%, il informe le Client 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 Client doit communiquer à **DOUBLE SENS** la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du Client 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 Client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le Contrat est résolu et le Client n'accepte pas d'autre prestation, **DOUBLE SENS** rembourse tous les paiements effectués par le Client ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze (14) jours après la résolution du Contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17 du Code du tourisme.

4.2.2.2 Après le départ

Si l'un des services prévus au Contrat n'est pas exécuté conformément au Contrat, **DOUBLE SENS** remédiera à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si **DOUBLE SENS** ne remédie pas à la non-conformité, conformément à l'alinéa précédent, le Client pourra demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L.211-17 du Code du tourisme.

Sans préjudice des exceptions énoncées ci-dessus, si **DOUBLE SENS** ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le Client, celui-ci pourra y remédier lui-même et réclamer le remboursement des

dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le Client précise un délai si **DOUBLE SENS** refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le Contrat, **DOUBLE SENS** propose, sans supplément de prix pour le Client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le Contrat, pour la continuation du Contrat, y compris lorsque le retour du Client à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le Contrat, **DOUBLE SENS** octroiera au Client une réduction de prix appropriée.

Le Client ne pourra refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le Contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que **DOUBLE SENS** n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17 du Code du tourisme, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées, le Client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17 du Code du tourisme, sans résolution du Contrat.

Si le Contrat comprend le transport de passagers, **DOUBLE SENS** fournira également au Client, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le Client.

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du Client comme prévu dans le Contrat, **DOUBLE SENS** supportera les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du Client, ces durées s'appliqueront.

5 RESPONSABILITÉS

5.1 Exécution des obligations au titre du Contrat

Conformément aux dispositions de l'article L.211-16 du Code du tourisme, **DOUBLE SENS** est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce Contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de **DOUBLE SENS** en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme.

En outre, dans toute la mesure permise par la loi, la responsabilité financière maximale de **DOUBLE SENS** sera égale à trois fois le prix total du Voyage.

De surcroît, **DOUBLE SENS** peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Il est à cet égard précisé que les pré- et post-acheminements, ainsi que toute autre activité ou prestation ne faisant pas partie du Voyage, et délivrée par un prestataire extérieur, prise à la seule initiative du Client, relèvent en tout état de cause de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation. La responsabilité de **DOUBLE SENS** ne saurait donc être recherchée dans ces hypothèses.

5.2 Sécurité

5.2.1 Obligations de sécurité des prestataires dans le cadre du Voyage

Certaines prestations assurées par des prestataires dans le

cadre du Voyage (ex : transport aérien, transport routier) peuvent inclure une obligation contractuelle de sécurité en faveur du Client.

5.2.2 Règles s'imposant au Client

Des règles générales de sécurité applicables lors du séjour pourront être précisées dans le Bulletin d'Inscription ou tout autre document qui sera remis le cas échéant au Client avant le début du Voyage. Le Client s'engage à respecter ces règles lors du séjour. En cas de comportement contrevenant, et sans préjudice des recours que pourrait exercer **DOUBLE SENS** en réparation du préjudice subi, **DOUBLE SENS** se réserve le droit de prendre toute mesure utile à l'égard du contrevenant et notamment son exclusion du Voyage, sans remboursement ni indemnisation.

5.2.3 Exclusions de responsabilité

DOUBLE SENS n'a pas d'autre obligation de sécurité vis-à-vis du Client que celle, mentionnée ci-dessus, découlant éventuellement de l'obligation contractuelle de sécurité de ses prestataires, dans le cadre strict spatial et temporel des prestations fournies durant le Voyage. En aucun cas, **DOUBLE SENS** ou tout prestataire de **DOUBLE SENS** ne pourra être tenu(e) responsable de quelque accident ou dommage qui surviendrait en dehors de ce cadre.

Toute autre responsabilité que **DOUBLE SENS** pourrait souscrire ne peut être que contractuelle et explicite. Toute demande faite par le Client auprès de **DOUBLE SENS** ne saurait engager celle-ci que si elle en a expressément accepté la responsabilité par l'intermédiaire de l'un de ses représentants.

DOUBLE SENS n'accepte aucune mission de garde et/ou de dépositaire en relation avec un quelconque bien appartenant au Client, ou mis à sa disposition dans le cadre du Voyage (ex : outils, etc.). **DOUBLE SENS** ne saurait être tenue pour responsable des pertes ou vols de biens ou valeurs du Client durant le Voyage, sauf faute prouvée de **DOUBLE SENS** et/ou de l'un de ses représentants ou préposés. Le Client accepte expressément de se voir transférer, le cas échéant collectivement avec d'autres Clients, la garde et le contrôle effectif de tous biens, équipements, objets qui lui seront remis dans le cadre de son action locale, pendant toute la durée du Voyage.

DOUBLE SENS n'accepte aucune mission de supervision, de contrôle et/ou d'organisation à titre temporaire ou permanent du séjour et/ou du mode de vie durant ce séjour, du Client.

Sauf l'obligation de sécurité des prestataires partenaires de **DOUBLE SENS**, le Client participe au Voyage à ses risques et périls. Il accepte expressément ces risques et reconnaît, en particulier, qu'il peut être amené à jouer un rôle actif permanent dans le cadre de sa participation à l'action locale. En tout état de cause le Client bénéficie de la police d'Assurance RCP décrite à la Section 9.2 ci-dessous.

Le Client déclare être en bonne condition physique et ne pas être empêché de participer au Voyage en raison d'une maladie ou faiblesse, avérée ou latente.

Il appartient au Client, s'il est victime d'un crime ou d'un délit commis sur place, de déposer plainte sur place auprès des autorités locales. Si le Client a souscrit aux prestations d'assistance de l'Assurance Complémentaire Facultative visée à la Section 9.3 ci-dessous, il convient de se reporter aux modalités de cette convention.

DOUBLE SENS ne peut être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- perte par le Client ou vol au Client de tout titre de transport ;
- défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés, abîmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le Contrat pour les ressortissants de nationalité française, au poste de police de douanes ou d'enregistrement, défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement) ;
- incidents ou événements imprévisibles et insurmontables tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à **DOUBLE SENS**, incidents techniques extérieurs à **DOUBLE SENS**, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'expédition du courrier pour notamment la transmission des billets ou autres documents requis au titre du voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets.

6 CONTACT – RÉCLAMATIONS – COMMUNICATIONS

Conformément aux dispositions du II de l'article L.211-16 du Code du tourisme, le Client sera tenu d'informer **DOUBLE**

SENS de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un Voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur le Bulletin d'Inscription. 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 avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des Voyageur(s).

Après le Voyage, le Client pourra adresser toute éventuelle réclamation par écrit à **DOUBLE SENS**, dans les meilleurs délais suivant la date du retour du Voyage, accompagnée de pièces justificatives.

Les réclamations relatives au Voyage devront être adressées par le Client par tout moyen permettant d'en accuser réception dans les trente (30) jours après la fin du Voyage, à l'adresse suivante : **DOUBLE SENS**, 24, rue de l'Est à Paris (75020).

DOUBLE SENS est également joignable par téléphone au : 01 48 03 92 38 ; par courriel : contact@doublesens.fr.

En outre, dans le Bulletin d'Inscription il est indiqué le nom, prénom et les coordonnées complètes (y compris numéros de téléphone) d'un ou plusieurs responsables locaux, partenaires de **DOUBLE SENS** et interlocuteurs du Client sur place. Le Client doit s'efforcer de contacter en priorité ce ou ces responsables locaux pendant la durée du Voyage.

Sans préjudice de ce qui précède, les réclamations du Client visant à mettre en jeu les prestations au titre de l'Assurance RCP, et/ou l'Assurance Complémentaire Facultative devront être adressées par le Client directement à l'assureur ou au prestataire concerné (coordonnées de contact figurant à la Section 9 ci-dessous).

Le Client accepte et reconnaît que **DOUBLE SENS** peut valablement lui adresser toutes communications écrites par la voie postale ou par le biais de courriers électroniques (sauf lorsqu'une disposition des présentes impose la voie postale), dans chaque cas à l'adresse communiquée par le Client dans son Bulletin d'Inscription (ou, le cas échéant, dûment rectifiée ou modifiée par lui auprès de **DOUBLE SENS** après la procédure d'inscription).

D'une manière générale il appartient au Client de (i) s'assurer que les coordonnées qu'il communique à **DOUBLE SENS** lui permettront effectivement de recevoir les informations qui lui seront communiquées par **DOUBLE SENS** et de (ii) consulter sa boîte électronique ou vérifier sa boîte postale par ses propres moyens afin de s'assurer d'avoir connaissance à temps de ces informations.

7 FORMALITÉS

7.1 Formalités douanières

Pour voyager vers les destinations disponibles et/ou transiter par certains pays, il est nécessaire de disposer d'un passeport international en cours de validité. Le cas échéant il est nécessaire qu'il demeure valide au-delà d'un certain délai après le terme du Voyage. En outre, un visa peut être requis, en fonction de la destination, de la durée du Voyage et/ou de la nationalité du Client. **DOUBLE SENS** s'engage à renseigner le Client sur ces modalités lors de l'inscription de celui-ci, dès lors que le Client est un ressortissant de nationalité française, ou d'un autre Etat-Membre de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen (incluant l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège). **DOUBLE SENS** n'a (et ne souscrit), en revanche, aucune obligation de collecter et/ou soumettre une quelconque pièce nécessaire à l'obtention d'un visa ou de tout autre document d'ordre administratif pour le compte d'un Client, quelle que soit sa nationalité. Le Client s'engage à effectuer en temps utile toutes les démarches nécessaires à l'obtention d'un visa ou toute autre démarche nécessaire au franchissement de toutes frontières, à l'entrée sur le territoire de destination et/ou d'escale.

7.2 Formalités sanitaires

Le Client est invité par **DOUBLE SENS** à se conformer aux formalités sanitaires (mise à jour de vaccins, prise de médicaments durant le séjour...) indiquées sur le Bulletin d'Inscription ou sur tout autre document (notamment le carnet du voyageur). Le Client est également invité à consulter un médecin avant le Voyage. Les recommandations formulées par **DOUBLE SENS** ne sauraient, en effet, se substituer à une visite médicale auprès d'un médecin.

Le Client est invité à consulter régulièrement les éventuelles mises à jour qui pourraient être effectuées concernant les recommandations sanitaires applicables aux voyages à destination du pays concerné, accessibles notamment sur le site internet de l'Institut Pasteur.

Par ailleurs le Client déclare être en bonne condition

physique et ne pas être empêché de participer au Voyage en raison d'une maladie ou faiblesse, avérée ou latente.

8 DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL - CONFIDENTIALITÉ

DOUBLE SENS en sa qualité de responsable du traitement, s'engage à assurer la protection des données personnelles de chaque Client en conformité avec les réglementations européennes et françaises qui lui sont applicables en matière de protection des données personnelles.

Les données collectées par **DOUBLE SENS** ont notamment pour finalité de permettre la gestion de l'inscription du Client dans le cadre d'un Voyage et l'exécution des différentes prestations y afférentes. Ces informations sont transmises aux transporteurs aériens, le cas échéant terrestres, aux assureurs fournissant les assurances dont bénéficie le Client et mentionnées aux présentes, le cas échéant aux prestataires locaux travaillant avec **DOUBLE SENS** et auxquels doit être communiquée l'identité des Clients, et le cas échéant à d'autres tiers pour les besoins de l'exécution du Contrat et du bon déroulement du Voyage. Ces informations pourront également être utilisées par ces destinataires à des fins de prospection commerciale. Les prestataires destinataires des données sont susceptibles de transmettre les données en dehors de l'Union Européenne.

L'opposition du Client à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers, des données personnelles le concernant nécessaires à la vente ou à l'exécution du Contrat et de ses prestations engendrerait de facto l'impossibilité pour **DOUBLE SENS** d'assurer ou faire assurer tout ou partie des prestations incluses dans le Voyage pour ce Client.

Pour plus d'informations sur la façon dont **DOUBLE SENS** protège, collecte, utilise et, le cas échéant, partage les informations et données que le Client est amené à fournir à **DOUBLE SENS**, il convient de consulter la Politique de Confidentialité de **DOUBLE SENS** accessible à l'adresse suivante :

<https://www.doublesens.fr/politique-confidentialite-donnees>

Par la signature du Bulletin d'Inscription, le Client reconnaît avoir pris connaissance, compris et accepté sans réserve la Politique de Confidentialité.

Par ailleurs, chaque Participant autorise **DOUBLE SENS** à diffuser sur tout support (site internet, brochure...), toute image ou vidéo sur laquelle il apparaît, qu'il soit reconnaissable ou non par des tiers, dès lors que le but de cette diffusion n'est pas manifestement illicite.

9 ASSURANCES – ASSISTANCE

9.1 Assistance et Aide

Conformément aux dispositions de l'article L.211-17-1 du Code du tourisme, si le Client est en difficulté, **DOUBLE SENS** lui apportera une aide appropriée dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce.

Conformément à l'article R.211-11 du Code du tourisme, l'aide due par **DOUBLE SENS** consiste notamment à :

- fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; et
- aider le Client à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

A cet égard, **DOUBLE SENS** sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera en aucun cas les coûts réels supportés par **DOUBLE SENS**.

9.2 Souscription de l'Assurance RCP (obligatoirement incluse dans le Contrat)

Le Client est obligatoirement couvert dans le cadre de la police d'assurance souscrite par **DOUBLE SENS** auprès de **GENERALI IARD**, 7 Boulevard Haussmann, 75009 Paris (RCS Paris 552 062 663), police numéro AM233384 (l'« Assurance RCP »).

Cette police couvre à titre principal **DOUBLE SENS** contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie notamment aux articles L.211-16 et L.211-17 du Code du tourisme. Elle couvre à ce titre les principaux risques et dommages susceptibles d'affecter tout Client à l'occasion de sa participation à un Voyage.

Les principaux seuils et franchises applicables aux

indemnités susceptibles d'être versées au titre de l'Assurance RCP sont reproduits en Annexe 1 aux présentes Conditions Générales (informations toujours à jour à la date des présentes Conditions Générales).

Pour toute déclaration de sinistre liée aux garanties de l'Assurance RCP, ainsi que tout renseignement complémentaire, le Client devra s'adresser à GENERALI IARD (et non pas à **DOUBLE SENS**), aux coordonnées figurant dans les documents relatifs à l'Assurance RCP remis au Client par **DOUBLE SENS**.

Le bénéfice de l'Assurance RCP est sans préjudice (et, éventuellement, sous réserve) de la mise en jeu des éventuelles assurances de responsabilité civile personnelles dont le Client pourrait déjà bénéficier.

9.3 Souscription facultative d'assurances et/ou prestations d'assistance complémentaires

DOUBLE SENS offre la possibilité aux Clients de souscrire auprès de la compagnie **MUTUAIDE ASSISTANCE** (RCS Créteil 383 974 086) une police d'assurance complémentaire facultative (l'« **Assurance Complémentaire Facultative** ») dont la référence des conditions générales est : n°4637.

L'Assurance Complémentaire Facultative comporte différentes formules et options, intégrant des prestations d'assurance et des prestations d'assistance (rapatriement...), dont les principales sont dénommées :

Volet assurance :

Notamment :

- « Annulation » ;
- « Retard de transport » ;
- « Bagages »
- « Interruption de séjour ou voyage » ;
- « Responsabilité civile privée » ;
- « Départ et retour impossible ».

Volet assistance :

- « Assistance rapatriement » ;
- « Assistance avec frais médicaux ».

Les termes et conditions de chacune de ces formules et options sont détaillés dans les documents remis au Client par **DOUBLE SENS** avant la conclusion du Contrat. Les risques couverts sont distincts de ceux couverts par l'Assurance RCP. Le Client qui choisit de souscrire à une ou plusieurs prestations d'Assurance Complémentaire Facultative indique dans son Bulletin d'Inscription à quelle formule ou option il choisit de souscrire. Le supplément de coût lié à la souscription de l'Assurance Complémentaire Facultative est indiqué dans le Bulletin d'Inscription, et est payable au moment de l'inscription conformément à ce qui est précisé à la Section 3.3.

Pour l'activation des garanties souscrites (le cas échéant), pour toute déclaration d'événement ouvrant droit à garantie au titre de l'Assurance Complémentaire Facultative, ainsi que pour tout renseignement complémentaire, le Client devra s'adresser, non pas à **DOUBLE SENS**, mais selon le cas (**se reporter au cas par cas à la notice d'information relative à l'Assurance Complémentaire Facultative**), dans les délais impartis par l'assureur et/ou prestataire d'assistance, à :

Volet assurance :

- **ASSURINCO - Cabinet Chaubet Courtage** (*intermédiaire en assurances*) – 122 bis, Quai de Tounis 31000 Toulouse – Tél : 0534453151 (depuis la France) ou +33 534453151 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international (depuis l'étranger) – Fax : 0561298216 – contact@assurinco.com (du lundi au jeudi de 9h00 à 18h00 et le vendredi de 9h00 à 17h00) ;

Volet assistance :

- **MUTUAIDE ASSISTANCE** – 8-14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry Sur Marne Cedex – Tél : 0145168736 (depuis la France) ou +33 145168736 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international (depuis l'étranger) – Fax : 0145166392 – medical@mutuaide.fr (7 jours sur 7 – 24 heures sur 24) ;
- ou toutes autres coordonnées figurant dans les documents relatifs à l'Assurance Complémentaire Facultative remis au Client par **DOUBLE SENS** à la suite de l'inscription de ce dernier.

Le bénéfice de toute prestation au titre de l'Assurance

Complémentaire Facultative est sans préjudice (et, éventuellement, sous réserve) de la mise en jeu des éventuelles assurances ou prestations d'assistance dont le Client pourrait déjà bénéficier par ailleurs.

Dans l'hypothèse où un Client souhaiterait ne souscrire à aucune des formules et options d'assurance et/ou assistance proposées par **DOUBLE SENS** à titre facultatif, le Client s'engage à informer **DOUBLE SENS** des conditions dans lesquelles il bénéficie déjà de telles prestations (par exemple : assurances liées à sa carte de paiement, etc.).

10 LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

Sous réserve de toutes dispositions impératives contraires, les Conditions Générales et tout Contrat sont régis par le droit français. De même, et sous la même réserve, tous rapports extracontractuels des parties en relation avec un Voyage seront régis par le droit français.

Sous réserve de toutes dispositions impératives contraires, tout litige qui s'élèverait à propos de, ou en relation avec les Conditions Générales, tout Contrat et/ou tout Voyage (qu'il soit de nature contractuelle ou extracontractuelle) sera exclusivement soumis aux tribunaux compétents du ressort de la Cour d'Appel de Paris.

Toutefois, conformément aux articles L.612-1 et suivants, et R.616-1 du Code de la consommation, le Client consommateur est expressément informé qu'il est en droit de recourir à une médiation des litiges, et pour ce faire de saisir un médiateur de la consommation de tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du Contrat, sous réserve de s'être adressé sans succès aux services de **DOUBLE SENS** eu égard à ce litige, dans les douze (12) mois précédant la saisine d'un médiateur de la consommation.

Coordonnées du médiateur :

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17
<http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>

Conformément à l'article L.616-2 du Code de la consommation, le Client consommateur peut également utiliser la plateforme de résolution en ligne des litiges de la Commission Européenne pour le règlement des litiges de consommation :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

ANNEXE 1
Principaux seuils et franchises applicables à l'Assurance RCP obligatoire

Garanti	Montant	Franchise
Tous dommages confondus	8 000 000 EUR	non indexés par sinistre, Franchise: néant
Ce plafond englobant		
Dommages corporels garantis et Dommages immatériels en résultant Causés par :	1 500 000 EUR	par période d'assurance, Franchise : néant
Fautes inexcusables		
Accidents de travail		
Maladies professionnelles		
Dommages matériels garantis et	1 600 000 EUR	par sinistre,
Dommages immatériels en résultant		Franchise10% des dommages, mini 320 EUR maxi 3200EUR
Atteintes à l'environnement d'origine accidentelle	320 000 EUR	par période d'assurance, Franchise3200 EUR par sinistre
Dommages résultant de la fourniture d'objets publicitaires	1 600 000 EUR	par période d'assurance, Franchise800 EUR
Garantie	Montant	Franchise
Responsabilité Civile Professionnelle		
Tous dommages confondus	4 000 000 EUR	par période d'assurance, Franchise10% des dommages, mini 800 EUR maxi 4000EUR
dont	1 600 000 EUR	par période d'assurance, Franchise10% des dommages, mini 800 EUR maxi 4000EUR
Dommages immatériels		
Garantie	Montant	Franchise
Responsabilité Civile Professionnelle		
Pertes, vols ou détériorations des bagages	32 000 EUR	par période d'assurance, Franchise800 EUR
Billetterie	32 000 EUR	par période d'assurance, Franchise800 EUR
Frais d'urgence	80 000 EUR	par période d'assurance, Franchise10% des dommages, mini 800 EUR maxi 4000EUR

Garantie	Montant	Franchise
Responsabilité Civile Professionnelle		
Tous dommages confondus	4 000 000 EUR	par période d'assurance, Franchise10% des dommages, mini 800 EUR maxi 4000EUR
dont		
Dommages immatériels	1 600 000 EUR	par période d'assurance, Franchise10% des dommages, mini 800 EUR maxi 4000EUR

Garantie	Montant	Franchise
Responsabilité Civile Professionnelle		
Pertes, vols ou détériorations des bagages	32 000 EUR	par période d'assurance, Franchise800 EUR
Billetterie	32 000 EUR	par période d'assurance, Franchise800 EUR
Frais d'urgence	80 000 EUR	par période d'assurance, Franchise10% des dommages, mini 800 EUR maxi 4000EUR

--