VACANCES Action sociale Finances

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ASF VACANCES VACANCES LOISIRS ET VACANCES ENFANTS POUR L'ANNÉE 2025

Les conditions générales de vente **ASF Vacances** s'appliquent dans le cadre de la règlementation en vigueur à compter du **1er juillet 2018** et notamment des articles L211-1 et suivants et R211-1 et suivants du Code du Tourisme.

Le devis constitue l'information précontractuelle requise par les articles L211-8 et R211-4 du Code du Tourisme. À défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du séjour sont contractuels pour toute réservation de séjour réalisée en ligne ou dès la signature du bulletin d'inscription. **L'achat d'un séjour implique l'adhésion complète à ces conditions générales**. Elles informent le bénéficiaire et les autres participants des conditions dans lesquelles **ASF Vacances** propose ses prestations.

Responsabilité civile professionnelle : ASF Vacances a souscrit une assurance auprès de la Société mutuelle d'assurance des collectivités locales et des associations (SMACL) pour garantir tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus, à hauteur de 10 millions d'euros dont 1,5 millions d'euros au titre de la responsabilité « Agence de voyages » (contrat n° **ASF Vacances** 96292/Q), afin de couvrir les conséquences de la responsabilité professionnelle qu'**ASF Vacances** peut encourir, et ce dans la limite dudit contrat.

En raison de l'activité d'organisation et de vente de séjours à une date ou selon une périodicité déterminée, le délai de rétractation spécifique à la vente à distance n'est pas applicable (article L221-28 du Code de la Consommation). Certains éléments de l'information préalable relative aux prix, aux conditions d'annulation et au déroulement du séjour et de l'hébergement peuvent être modifiés après publication des présentes Conditions Générales de Vente ; le bénéficiaire en sera informé avant sa réservation définitive.

A - DISPOSITIONS COMMUNES

A 1 - LES BÉNÉFICIAIRES

A 1.1 - BÉNÉFICIAIRES ET AYANTS-DROIT

Sont bénéficiaires et peuvent bénéficier à ce titre des prestations proposées par **ASF Vacances** :

- **Pour ce qui concerne le secteur vacances loisirs :**
  - les agents actifs rémunérés par les ministères économiques et financiers, les élèves des écoles des ministères économiques et financiers et les personnels des associations concourants à la politique de l'Action Sociale du ministère (ASF Restauration, ASF Logement, **ASF Vacances**).
  - les agents relevant d'autres administrations et organismes publics signataires d'une convention avec **ASF Vacances** (voir liste sur notre site internet);
  - les agents retraités ou leurs ayants-droit percevant une pension liquidée au titre des Ministères (pension directe ou de réversion);
  - les agents en congé parental.

- **Par ailleurs, pour ce qui concerne les colonies de vacances :**
  - les enfants de ces bénéficiaires peuvent bénéficier des prestations de colonies de vacances.
  - les enfants d'agents des ministères économiques et financiers décédés ;
  - Les enfants faisant partie d'un foyer recomposé mais non rattachés fiscalement peuvent bénéficier des mêmes conditions tarifaires que les bénéficiaires sur la base de l'ensemble des revenus des deux parents.

- **Sont définis comme ayants-droit aux prestations :**
  - le/la conjoint(e), le/la partenaire lié(e) par un pacte civil de solidarité, le/la concubin(e) ;
  - les enfants du couple jusqu'à 24 ans inclus (moins de 25 ans à la date de début du séjour). rattachés au foyer fiscal, s'ils accompagnent leurs parents ;
  - pour les familles recomposées, tous les enfants du couple sont ayants droit ;
  - les enfants majeurs handicapés de plus de 24 ans, s'ils accompagnent leurs parents.

- **Les qualités de bénéficiaire et d'ayant-droit sont soumises à la communication des éléments d'information suivants déposés dans l'espace bénéficiaire :**
  - Copie du dernier bulletin de paye pour les actifs ou du titre de pension pour les retraités (téléchargeable sur l'ENSAP https://ensap.gouv.fr/web/accueilnonconnecte).
  - Copie intégrale du dernier avis d'imposition ou de chaque avis en cas de déclarations séparées (même si le conjoint ne participe pas au séjour), lorsque le tarif de la prestation (hors séjour à thème) est défini en fonction du quotient familial mensuel.
  - Selon la situation familiale :
    - pour le/la conjoint(e) : copie du livret de famille ou du pacs ou attestation sur l'honneur signée par les deux personnes vivant maritalement ;
    - pour les enfants jusqu'à 24 ans inclus : copie du livret de famille (page de l'enfant et identité des deux parents) ou de l'acte de naissance (ou d'adoption) ;
    - Pour les enfants de plus de 24 ans handicapés : carte d'invalidité.

Pour toutes les situations particulières, notamment **en cas de changement de situation familiale ou financière**, contactez le service Relation Clientèle.

ATTENTION : dans le cadre des contrôles réalisés, **ASF Vacances** se réserve le droit de demander communication de toute pièce justificative qu'elle jugera utile quant aux informations transmises. En cas de fausse déclaration, le client concerné sera définitivement exclu des prestations proposées par **ASF Vacances** (Service Vacances Loisirs et Service Vacances Enfants).

- **Autres participants (Vacances Loisirs) :**

Les autres personnes participant aux séjours sont désignées comme « extérieurs ». Elles doivent accompagner le bénéficiaire ou, pour séjourner sans le bénéficiaire, son conjoint. En cas de non-respect de cette règle, **ASF Vacances** se réserve le droit de ne pas donner accès à la prestation réservée.

En prestation hôtelière, elles sont acceptées en séjour individuel ou séjour à thème. Le tarif appliqué est le tarif de base. Les bénéficiaires et leurs ayants-droit bénéficient d'une priorité d'accès.

Pour la prestation locative, la réservation par un même bénéficiaire de deux hébergements à la même date n'est possible que si la capacité d'un seul hébergement ne permet pas d'accueillir tous les ayants-droit. La réservation d'un hébergement ne comprenant que des participants « extérieurs » sera annulée.

A 1.2 EXCEPTIONS ne peuvent pas adhérer :

- Les agents et enfants d'agents des Ministères économiques et financiers détachés auprès d'une autre administration ou d'un autre organisme **n'ayant pas conventionné avec ASF Vacances**;
- les agents et enfants d'agents en **disponibilité** pendant la durée de cette disponibilité ;

A 2 - LES PRODUITS ASF Vacances

ASF Vacances PROPOSE :

- Des séjours sans transport dans ses résidences hôtelières, ses résidences locatives et dans des sites partenaires (séjours libres).
- Des forfaits touristiques sans transport dans ses résidences hôtelières (séjours à thème).
- Des colonies de vacances pour les enfants de 4 à 17 ans, sur ses centres et sur des centres partenaires.

A 3 - MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DE RÉSERVATIONS

Chaque bénéficiaire doit créer son espace bénéficiaire. Après validation de son espace par **ASF Vacances**, il pourra réserver son séjour. Pour accéder à son espace, le bénéficiaire dispose d'un identifiant et d'un mot de passe personnalisés. Pour la création et la validation du compte, les pièces justificatives suivantes sont à déposer dans l'espace bénéficiaire et sont à actualiser à tout changement de situation :

- Copie du dernier bulletin de paye pour les actifs ou du titre de pension pour les retraités
- (téléchargeable sur l'ENSAP https://ensap.gouv.fr/web/accueilnonconnecte) ;
- Copie intégrale du dernier avis d'imposition ou de chaque avis en cas de déclarations séparées (en cas d'absence de ces documents, le tarif correspondant à la tranche la plus élevée sera appliqué);
- Copie intégrale du livret de famille.

ATTENTION : dans le cadre des contrôles réalisés, **ASF Vacances** se réserve le droit de demander communication de toute pièce justificative qu'elle jugera utile quant aux informations transmises. En cas de fausse déclaration, le bénéficiaire sera définitivement exclu des prestations proposées par **ASF Vacances** (Service Vacances Loisirs et Service Vacances Enfants). Le représentant légal est invité à signaler lors de la demande d'inscription tout état médical (allergies, handicap, pathologies, etc...) nécessitant une attention particulière.

Les réservations de séjours et de colonies de vacances sont effectuées (sauf exceptions) **par internet en ligne**, sur : www.asfvacances.fr.

Tout changement doit être signalé avant le départ au Service Relation clientèle dans les meilleurs délais.
Le bénéficiaire s'inscrit directement ou inscrit ses enfants en ligne sur le site Internet. Il réserve la ou les colonies de ses enfants ou le séjour de vacances. **Le paiement d'un acompte de 30% est obligatoire pour confirmer la réservation.** (Sauf dans le cas d'un règlement par chèque ou chèque vacances ou d'un départ à moins de 30 jours pour Vacances Loisirs. Dans ce cas le règlement se fait en une seule fois).

Seul le bénéficiaire, responsable légal, ou le bénéficiaire dans le cas d'un foyer recomposé, est habilité à effectuer une demande d'inscription en centre de vacances via son espace bénéficiaire sur www.asfvacances.fr.

À SAVOIR POUR CE QUI CONCERNE VACANCES ENFANTS :

- Les échanges de places entre colons ne sont pas autorisés ;
- Au terme des périodes d'inscription, **ASF Vacances** se réserve le droit d'annuler un séjour si l'effectif est insuffisant. **ASF Vacances** pourra proposer un autre séjour ou le remboursement de l'acompte.

Les inscriptions sont ouvertes à des périodes précises (dates disponibles sur le site www.asfvacances.fr). En dehors de ces périodes, **ASF Vacances** ne garantit ni la prise en compte ni la disponibilité sur les centres.

À SAVOIR POUR CE QUI CONCERNE VACANCES LOISIRS :

Par exception, les réservations de séjour dans les résidences **ASF Vacances** à partir de J -3 doivent être effectuées sur demande au Service Relation Clientèle ou auprès du responsable de la résidence.

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre de participants ne pourra excéder le nombre de couchages du logement (en location) ou des chambres attribuées (en résidences) ou le nombre de places de l'emplacement (en camping). Seules les personnes mentionnées sur la facture seront acceptées. En cas de non-respect de cette règle, **ASF Vacances** se réserve le droit de ne pas donner accès à la prestation réservée.

A 4 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Le règlement des séjours s'effectue en une ou plusieurs fois (maximum 3) en fonction de la date de réservation et de la date de début du séjour selon les modalités décrites infra.

a) Les moyens de paiement acceptés pour les réservations de séjours sont la carte bancaire, le virement SEPA, le chèque bancaire, les chèques vacances papier, les chèques vacances Connect (CV Connect) et les bons CAF **sous réserve des conditions d'utilisation et de délais définis aux paragraphes suivants.** Tout retard de paiement entraînera l'annulation du dossier.

b) Le règlement total ou partiel du séjour rend définitive la réservation et une facture est établie. **Si le bénéficiaire choisit de régler sa réservation par chèque ou chèques vacances papier, le paiement du séjour doit s'effectuer en une fois**.
Le règlement d'un **acompte de 30% est exigé lors de l'inscription**. Le bénéficiaire peut également choisir de régler la totalité dès la réservation.

c) Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le départ : versement d'un acompte de 30 % du montant total du séjour à la réservation par carte bancaire, par virement SEPA ou par CV Connect. Le solde doit être réglé, au plus tard, 30 jours avant la date de début de séjour **par carte bancaire, par virement SEPA ou par CV Connect**.
Si le bénéficiaire choisit de régler par chèque bancaire ou chèques vacances papier, il doit régler son séjour en une fois et dispose **de 10 jours maximum (date de la réception) à compter de la date de réservation** pour le faire parvenir à **ASF Vacances**. Passé ce délai, la réservation sera automatiquement caduque. Le paiement arrivé hors délai sera renvoyé.

d) Dans le cas d'une réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ (uniquement pour les prestations Vacances loisirs), l'intégralité du montant du séjour est à régler en ligne exclusivement par carte bancaire, virement SEPA ou CV Connect.

e) Paiement par chèques vacances ANCV

- Les **chèques vacances papier et les CV Connect** sont acceptés en règlement du séjour si le demandeur les a en sa possession à la date prévue de règlement. Aucun délai supplémentaire n'est accordé.

f) Paiement du séjour par virement SEPA

- Les frais de séjour des bénéficiaires peuvent être réglés par virement SEPA, sur le site internet (espace bénéficiaire).
- Le choix de ce mode de paiement et le nombre de virement SEPA (maximum 3) se fait au moment de la confirmation d'inscription (acceptation de la proposition d'affectation).
- Le premier virement SEPA tient lieu d'acompte et il est payé en confirmation de l'inscription. Le dernier virement SEPA devra intervenir au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en chèques vacances papier et CV Connect ne fait l'objet d'aucun remboursement. Un crédit sur un prochain séjour pourra être établi.

Les chèques vacances papier doivent impérativement être établis au nom du bénéficiaire ou d'un participant effectif au séjour inscrit sur la même demande et être en cours de validité à la date de la fin du séjour. Ils doivent être **adressés en courrier recommandé** de niveau adapté à la valeur de l'envoi ou en valeur déclarée, en indiquant tous les numéros de chèques vacances à joindre au règlement. Indiquer en gros caractères « **ASF Vacances** » dans « nom et adresse du prestataire », sans les agrafer. **ASF Vacances** ne pourra être tenue pour responsable d'un envoi postal non recommandé. Si les chèques-vacances ne permettent pas de faire l'appoint de la somme à payer, cet appoint doit être effectué par carte bancaire ou virement SEPA ou au moyen d'un chèque bancaire (espèces refusées). Conformément à la règlementation aucun rendu ne sera effectué si le montant des chèques vacances est supérieur au solde à régler.

Si le bénéficiaire choisit de régler sa réservation par chèques vacances papier, le paiement du séjour doit s'effectuer en une fois.

g) Aides au départ

Bons vacances : ces bons ne sont utilisables que pour les séjours dans des centres agréés, pendant les périodes de vacances scolaires de l'académie des enfants concernés. Sauf dérogation, ils ne peuvent être acceptés qu'en règlement du solde du séjour. Il est impératif de transmettre les originaux en recommandé, au plus tard un mois avant le début du séjour, en joignant la copie de la notice d'utilisation communiquée par la CAF et en rappelant le numéro de bénéficiaire **ASF Vacances**, le numéro de la demande de séjour, la résidence et les dates du séjour, le nom de la famille pour laquelle la facture a été établie.

Aides aux vacances « VACAF » : les résidences ASF Vacances ne sont pas agréées pour les aides « VACAF ». Les aides étant versées uniquement pour une inscription directe auprès du site, elles ne sont pas acceptées par les résidences en partenariat agréées VACAF si l'inscription est effectuée par l'intermédiaire d'ASF Vacances.

h) Règlement des prestations annexes

Le paiement pour le règlement des prestations annexes peut se faire par carte bancaire, chèque bancaire ou en espèces. Les chèques-vacances ne sont pas acceptés.

A 5 - LES TARIFS

Tous les tarifs en vigueur sont disponibles sur www.asfvacances.fr. Ils sont consultables par le bénéficiaire avant sa réservation.

A 5.1 - LES TARIFS VACANCES LOISIRS

a) Pour les séjours libres, ils comprennent :

- En résidence hôtelière, le séjour en pension complète (petit- déjeuner, déjeuner et dîner) ou en demi-pension (petit- déjeuner et dîner) ;
- en location meublée, la mise à disposition du logement.
- Ils ne comprennent pas le transport du domicile au lieu de séjour, la taxe de séjour et les boissons.

Les tarifs des séjours en pension complète, en demi-pension, en location meublée et en camping sont déterminés en fonction du quotient familial mensuel. Celui-ci est établi à partir du revenu fiscal de référence (RFR) et du nombre de parts figurant sur le(s) dernier(s) avis d'imposition (cf A 5.3 pour le calcul).

Pour le calcul des tarifs des séjours débutant entre le 14 et le 31 décembre 2024 inclus, le quotient familial pris en compte sera celui de l'année 2023. Pour les séjours débutant à partir du 01 janvier 2025, le quotient pris en compte sera celui de l'année 2024.

b) Pour les séjours à thème, les tarifs sont forfaitaires.
Ils comprennent l'hébergement en pension complète, les prestations du séjour, le matériel (pour chaque séjour de ski, il est précisé si le matériel et le forfait sont compris ou non dans le tarif), l'assurance (telle que définie au chapitre dédié).

Ils ne comprennent pas, le transport du domicile au lieu de séjour, le transport de la résidence vers les lieux où se pratique l'activité pour certains stages (information précisée dans les descriptifs des stages concernés).

Les personnes extérieures peuvent être acceptées comme accompagnant, moyennant un supplément de 95 €.

La réalisation des séjours à thème est soumise à un nombre minimum de participants indiqué sur chaque fiche descriptive.

c) Taxes de séjour :
Dans certaines communes ou stations, un arrêté municipal fait obligation à tous les voyageurs de plus de 17 ans d'acquitter une taxe de séjour par personne dans le cadre de la législation en vigueur. La taxe de séjour n'est pas incluse dans les tarifs. Elle est à payer sur place (sauf pour les séjours dans les CentersParcs).

d) Supplément chambre individuelle en résidences hôtelière ASF Vacances :
Le supplément pour chambre individuelle est facturé à toute personne qui séjourne seule et qui occupe un hébergement de capacité supérieure ou égale à deux personnes. Il est facturé à la semaine pour les séjours forfaitaires.

Lorsque les capacités de la résidence permettent d'accueillir les participants d'un même séjour dans une seule chambre, l'attribution d'une chambre supplémentaire à la demande du bénéficiaire donnera lieu à la facturation du supplément « chambre individuelle ».

Le supplément est appliqué sur toutes les périodes d'ouverture des résidences hôtelières. Il est facturé automatiquement à toute personne s'inscrivant seule. Lorsqu'il y a plusieurs participants, la demande de chambre individuelle sera soumise à accord du Service Relations Clientèle.

Séjours libres (pension complète et demi-pension) :
le supplément chambre individuelle est calculé sur la base de 30% du tarif appliqué pour le séjour de la personne occupant la chambre.

Séjours à thème :
supplément hebdomadaire de 90€.

e) Les offres promotionnelles :
ASF Vacances met en place à certaines périodes des opérations promotionnelles dans le respect de la règlementation en vigueur.

Ces opérations ne sont pas rétroactives et les tarifs appliqués dans ce cadre ne peuvent être accordés pour des ventes effectuées en dehors de ces opérations de promotion ni en dehors des périodes de séjour concernées.

A 5.2 - LES TARIFS VACANCES ENFANTS

Tous les tarifs en vigueur sont disponibles sur www.asfvacances.fr (rubrique « tarifs »). Ils sont confirmés au bénéficiaire lors de sa réservation. Ils comprennent l'hébergement en pension complète, les activités au programme, le transport (sauf exceptions - voir

dispositions Vacances enfants prévues au C 1 (Déroulement des voyage et séjours) et les assurances prévues au E 1 (Responsabilité et Assurance). Les tarifs des séjours sont déterminés en fonction du quotient familial mensuel. Celui-ci est établi à partir du revenu fiscal de référence et du nombre de parts figurant sur le(s) dernier(s) avis d'imposition (cf A 5.3 pour le calcul).

A 5.3 - CALCUL DU QUOTIENT FAMILIAL

QUOTIENT FAMILIAL = Revenu fiscal de référence de l'avis d'imposition N-1 / Nombre de parts x 12

Quelle que soit la situation juridique ou fiscale du couple parental (notamment en cas de vie maritale) lorsque les parents séjournent accompagnés de leur(s) enfant(s), le calcul du quotient familial s'effectue de la même manière que pour les couples mariés : le nombre de parts fiscales est calculé en conséquence. Dans les cas de domicile ou de travail à l'étranger ou en DROM-COM avec déclaration des revenus sous législation nationale ou locale entraînant un Revenu Fiscal de Référence déclaré en France de zéro ou ne prenant pas en compte les revenus professionnels, une reconstitution est effectuée sur la base des revenus imposables perçus, avec application des déductions prévues pour les revenus déclarés en France. **ASF Vacances pourra demander des informations et justificatifs complémentaires.** Si un bénéficiaire ne souhaite pas fournir ses données fiscales, il lui sera appliqué par défaut la tranche de tarification la plus élevée.

Le QF pourra être reconstitué sur demande et présentation des justificatifs en cas de changement de situation au cours de l'année de référence.

A 6.1 - SANCTIONS EN CAS D'ATTITUDE INAPPROPRIÉE

ASF vacances attache une importance particulière au respect et au bien-être de ses collaborateurs, qu'ils travaillent au siège, dans les résidences **ASF Vacances**, ou bien sur les sites des colonies de vacances. Toute attitude irrespectueuse, agressive ou menaçante envers un membre de notre équipe, **qu'elle se manifeste en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne sur les réseaux sociaux ne sera pas acceptée**.

Ainsi, en cas :

- De comportement inapproprié à l'endroit des équipes et des collaborateurs d'ASF Vacances (au siège ou dans les résidences);
- De non-respect des règles de fonctionnement durant un séjour VL (logement rendu très sale ou détérioré, non-respect du port du bracelet sur le site de La Saline…).

L'association se réserve le droit **d'exclure la personne concernée et ses ayants-droits de l'accès aux prestations VE et VL pendant au moins un an**. Cette mesure vise à garantir un environnement serein et respectueux pour l'ensemble de nos équipes et de nos bénéficiaires. Nous comptons sur la courtoisie et le respect de chacun pour assurer une relation harmonieuse et bienveillante au sein de notre association.

B - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES VACANCES LOISIRS

B 1 - DURÉE DES SÉJOURS VACANCES LOISIRS

B 1.1 - DURÉE ET DÉBUT DES SÉJOURS

La durée des séjours est de 7 jours minimum. Elle est limitée à :

- une semaine maximum pendant les vacances scolaires de février dans les résidences de montagne ;
- trois semaines maximum pendant les vacances scolaires d'été.

En cas de non-respect de cette règle, **ASF Vacances** se réserve le droit d'annuler la/les semaines de séjours excédant la durée autorisée.

Sauf indication contraire, les séjours débutent le samedi à 17 heures et se terminent le samedi à 10 heures.

Pour les séjours en résidence hôtelière, en pension complète et demi-pension, la prestation commence avec le dîner du premier jour et se termine par le petit déjeuner du dernier jour.

B 1.2 - SÉJOURS COURTS ET PROLONGATIONS DE SÉJOUR DANS LES SITES ASF Vacances

Des séjours courts (de 2 à 4 nuits) sont proposés ponctuellement sur le site internet d'**ASF Vacances** en fonction de la disponibilité des chambres ou des appartements. En résidence hôtelière, la prestation proposée est la demi-pension ou la pension complète ; **elle commence avec le dîner du premier jour et se termine par le petit déjeuner du dernier jour.** Pour toute demande de prolongation de séjour, contactez notre relation clientèle ou, si vous êtes déjà sur place, le responsable de la résidence.

B 2 - DÉROULEMENT DU SÉJOUR VACANCES LOISIRS

B 2.1 - HÉBERGEMENT

En séjours libres, l'hébergement se fait en chambre double, triple ou quadruple voire plus selon les sites. L'attribution des hébergements est effectuée, en fonction de la composition familiale et dans le respect des impératifs de bonne gestion de la résidence.

Les lits bébés sont proposés jusqu'au deuxième anniversaire de l'enfant selon la configuration de l'hébergement (gratuits ou payants selon le prestataire).

Pendant les périodes de vacances scolaires d'hiver et d'été, aucune demande de chambre individuelle ne peut être acceptée. **ASF Vacances ne peut s'engager à répondre favorablement à toute demande particulière (hébergement précis, vue sur mer, balcon...).**

En séjours à thème, l'hébergement se fait en chambre double ou en chambre individuelle moyennant supplément. Les nuits en refuge ou en gîte, pour lesquelles cette prestation ne peut être proposée, ne font l'objet d'aucun remboursement. Des activités de remplacement sont proposées si les conditions climatiques ne permettent pas le déroulement prévu du séjour. **ASF Vacances** ne peut pas accueillir dans ses résidences des dispositifs et matériels médicaux (bouteilles d'oxygène par exemple).

B 2.2 - ÉQUIPEMENTS

Les draps sont fournis dans tous les hébergements (résidences hôtelières et locations). Dans les résidences **ASF Vacances** le linge de toilette est fourni, un équipement adapté à l'accueil des bébés est prévu (chaises hautes, lits, baignoires...).

B 2.3 - RESTAURATION

Dans les résidences hôtelières **ASF Vacances**, en fonction de la configuration de la résidence, la restauration peut être assurée en tables communes. Les changements de menus ne sont pas acceptés. Un plat principal de remplacement peut être proposé compte tenu de régimes particuliers (sur présentation d'un certificat médical) ou pour des motifs confessionnels. Ce plat de remplacement ne saurait, quant à lui, répondre à une quelconque exigence confessionnelle. Les normes d'hygiène strictes appliquées à l'ensemble de la production culinaire ne permettent pas de réaliser des plats mixés.

Allergie alimentaire :
En cas d'allergie avérée, le client devra obligatoirement en informer la résidence avant son séjour (par email) et remettre le jour de son arrivée, lors des formalités d'accueil, un certificat médical récent précisant le type d'allergie alimentaire ainsi que les éventuelles recommandations du praticien. Dans le cas de multi-allergies sévères, il ne sera pas possible de préparer des menus variés spécifiques. Conformément aux dispositions légales, les informations sur les allergènes présents dans les plats proposés sont à disposition des clients à l'accueil de toutes les résidences hôtelières **ASF Vacances**.

Repas destinés aux bébés et enfants :
En résidences hôtelières **ASF Vacances**, les bébés âgés de moins de 2 ans sont accueillis gratuitement. **ASF Vacances** met à disposition des petits pots. Un réfrigérateur exclusivement réservé à l'usage des clients, un chauffe biberon et un micro-ondes sont à la disposition des parents pour leur permettre d'organiser et de gérer les repas bébés. Les repas servis aux jeunes enfants sont identiques aux menus des adultes. Ils sont cependant adaptés en quantité.

Formule pension complète et demi-pension dans les résidences hôtelières ASF Vacances :
Le choix de la formule s'effectue au moment de la réservation du séjour et s'applique à tous les participants. La formule demi-pension comprend la nuitée, le petit déjeuner et le dîner. Une possibilité de restauration à tarif unique est offerte le midi, à condition de s'inscrire 24 heures à l'avance. Toute demande de panier-repas doit être effectuée 24 heures à l'avance. La restauration est strictement interdite dans les chambres.
NOTA : la formule pension complète est obligatoire pour les séjours à thème.

Pour les clients séjournant en location meublée dans une résidence hôtelière **ASF Vacances** (Saint-Lary, Agay), des repas peuvent être réservés et seront facturés au tarif « prestations annexes ».

B 2.4 - MINEURS

Les mineurs sont sous la garde et l'entière responsabilité des adultes qui les accompagnent pendant tout le séjour, sauf lorsqu'ils participent aux activités du club enfants ou à celles éventuellement proposées aux adolescents. Ils sont alors sous la responsabilité de l'animateur de la résidence ou du prestataire, pendant la durée des activités concernées. S'agissant des activités du club enfants, il appartient aux personnes responsables des enfants de les accompagner et de venir les rechercher aux horaires indiqués.

B 2.5 - DÉPÔT DE GARANTIE

Dans les résidences locatives **ASF Vacances** un dépôt de garantie de 100 € par chèque établi à l'ordre de l'association ou par carte bancaire est demandé au début de séjour, avant la remise des clés. Il sera restitué le jour du départ, sous réserve que les appartements soient propres et les poubelles évacuées, que le matériel soit restitué dans sa totalité et en bon état et après règlement de toutes les prestations dues au titre du séjour (prestations annexes, taxe de séjour, etc.). En cas de départ anticipé sans état des lieux possible, la caution est conservée et restituée ultérieurement sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage ou réparations.

Pour les séjours en location dans les sites en partenariat, une caution est également demandée. Son montant est fixé par le prestataire gestionnaire du site.

B 2.6 - PERTES VOLS DÉGRADATIONS

La location en club ou résidence de tourisme ainsi que dans les résidences assurant de la pension ou demi-pension n'entrent pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité d'ASF Vacances ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou locaux communs.

B 2.7 - ANIMAUX FAMILIERS

Dans les résidences hôtelières ASF Vacances, seuls les chiens d'accompagnement pour personnes en situation de handicap et les chiens d'agents douaniers sont admis et la prestation est gratuite.

Dans les résidences locatives ASF Vacances, seuls les chiens sont autorisés (les autres animaux ne sont pas admis). Cette prestation est gratuite pour les chiens d'accompagnement pour personnes en situation de handicap et les chiens d'agents douaniers. Pour tout autre chien, des frais supplémentaires sont à régler sur place.

- Tarif en séjour cour (de 2 à 4 nuits) : 20 euros
- Tarif en séjour d'une semaine ou plus : 50 euros

Chez les prestataires extérieurs, l'admission des chiens dépend de leurs propres conditions générales de vente, qui peuvent différer de celles d'**ASF Vacances**.

B 2.8 - RESPONSABILITÉ

Il est demandé au bénéficiaire d'être couvert en responsabilité civile (dommages corporels et matériels) et en garantie vol villégiature. **ASF Vacances** est responsable de plein droit à l'égard du bénéficiaire de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par l'association ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci (Art L 211-16 du Code du Tourisme).
Toutefois, **ASF Vacances** peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au bénéficiaire, soit à un fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. (Art L211-17 du Code du Tourisme).
Les prestations non fournies par **ASF Vacances** (activités sportives, excursions...) ainsi que toute activité délivrée par un prestataire extérieur et prise sur la seule initiative du bénéficiaire, relèvent de la responsabilité exclusive du prestataire en charge de son organisation.

B 3 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU BÉNÉFICIAIRE

Toute annulation ou modification doit être signalée, par téléphone exclusivement au **01 71 89 68 00**, dans les 48h suivant l'événement le motivant et confirmée ensuite par courrier ou courriel : contactvl@asfvacances.fr, avec accusé de réception accompagné des justificatifs.

B 3.1 - ANNULATION VACANCES LOISIRS

Toute annulation totale ou partielle n'ayant pas été signalée aux services d'ASF Vacances avant le début du séjour, ne donnera lieu à aucun remboursement.

En fonction de la date d'annulation et de la présentation, ou non, d'un justificatif officiel recevable, des frais seront appliqués. Les justificatifs officiels sont acceptés pour les **cas de force majeure suivants** :

- décès du demandeur, du conjoint ou d'un membre de la famille ;
- hospitalisation du demandeur, du conjoint, d'un enfant, d'un ascendant direct à la date du début du séjour (un certificat médical simple n'est pas recevable) ;
- raison de service ou mutation du bénéficiaire(e) ou conjoint(e) ;

Les conditions climatiques ne sont en aucun cas un motif retenu pour l'annulation d'un séjour. Les frais d'annulation retenus seront calculés en fonction de la date de réception du courrier ou courriel par le service Vacances-Loisirs.

B 3.2 - MODIFICATION VACANCES LOISIRS

Toute modification du séjour de la part du bénéficiaire portant sur l'un des 5 points suivants : date, durée, lieu, nombre des participants, prestation, équivaut à une résolution (annulation) du contrat initial et à une nouvelle réservation. Des frais seront donc retenus, variables en fonction de la date de modification (cf. B 3.3 -Frais de modification et d'annulation).

B 3.3 - FRAIS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION VACANCES LOISIRS

EN CAS DE MODIFICATION, LES FRAIS RETENUS SONT LES SUIVANTS :

FRAIS EN CAS DE MODIFICATION D'UN SÉJOUR LIBRE
Tout report de site ou de date, ou toute annulation partielle réduisant la durée du séjour (avec ou sans report), donnent lieu à retenue de frais dans les mêmes conditions qu'une annulation complète, même si le report donne lieu à une nouvelle réservation immédiate ou si les sommes déjà versées au titre du séjour annulé sont reportées sur une autre réservation en cours.

FRAIS EN CAS D'ANNULATION D'UN PARTICIPANT
Pour les prestations facturées à la personne, toute annulation de la participation d'une ou plusieurs personnes à plus de 30 jours du départ donne lieu à l'application de frais de dossier de 30 €. À moins de 30 jours, l'annulation est soumise aux mêmes conditions de remboursement et de justificatifs qu'une annulation totale, avec application de minimum et de maximum inférieurs.

Les frais sont retenus même en cas de remplacement par un nouveau participant.

ARRIVÉES RETARDÉES / INTERRUPTION DE SÉJOUR
Les arrivées retardées, ou toute prestation non-utilisée pour quelque raison que ce soit, ne donnent lieu à aucun remboursement.

Pour un séjour commencé, seul un départ anticipé suite à une maladie ou à un accident survenu à un participant au séjour, constaté(e) médicalement avant le départ de la résidence et empêchant la poursuite du séjour, ou en raison du décès ou de l'hospitalisation d'un proche parent en cours de séjour, peut donner droit à un remboursement partiel calculé sur la base des journées non effectuées (toute journée commencée est due intégralement), sous réserve de la présentation d'un justificatif.
Tout remboursement partiel effectué suite à l'interruption temporaire ou définitive du séjour donnera lieu à la retenue de frais de dossier de 30 €.

CHANGEMENTS À L'ARRIVÉE
Tout changement de participants (nombre, identité) ou de prestation effectué sur place donnera lieu à la facturation de frais de dossier de 30€.

EN FONCTION DE LA DATE ET DU MOTIF D'ANNULATION, À CONFIRMER PAR COURRIER OU COURRIEL À ASF Vacances RESTENT ACQUIS LES FRAIS SUIVANTS :

	CAS DE FORCE MAJEURE (cf B 3.1) Avec présentation d'un justificatif officiel recevable	HORS CAS DE FORCE MAJEURE Sans présentation d'un justificatif officiel recevable
De la réservation à 60 jours avant le début du séjour	Frais de dossier	Frais de dossier
De moins de 60 jours à 30 jours avant le début du séjour	10 % du montant du séjour (minimum 30€, maximum 50€)	30 % du montant du séjour
De moins de 30 jours à 15 jours avant le début du séjour	10 % du montant du séjour (minimum 50€, maximum 100€) annulation totale ou partielle 10 % du montant du séjour (minimum 30€, maximum 50€) annulation d'un participant	75 % du montant du séjour annulation totale, partielle ou annulation d'un participant
Moins de 15 jours avant le début du séjour	15 % du montant du séjour (minimum 60€, maximum 120€) annulation totale ou partielle 15 % du montant du séjour (minimum 30€, maximum 60€) annulation d'un participant	100 % du montant du séjour annulation totale, partielle ou annulation d'un participant

DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Toute demande de remboursement doit parvenir au service Vacances Loisirs d'**ASF Vacances** au plus tard 30 jours après la fin du séjour, accompagnée des justificatifs recevables.

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en chèques vacances ne fait l'objet d'aucun remboursement. Un crédit sur un prochain séjour pourra être établi.

B 4 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT D'ASF Vacances

ASF Vacances peut être amenée à annuler un séjour en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables l'empêchant d'exécuter le contrat. Dans ce cas le bénéficiaire sera intégralement remboursé des sommes versées mais n'aura droit à aucun dédommagement supplémentaire.

Si avant le départ, **ASF Vacances** se trouve contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le bénéficiaire sera informé dans les meilleurs délais des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le tarif.

Conformément à l'article R3211-8 du Code du Tourisme, le bénéficiaire aura la possibilité d'accepter cette proposition ou d'annuler le contrat. En l'absence de réponse du bénéficiaire sous 48 heures suivant la proposition de modification, ce dernier sera considéré comme ayant accepté. En cas d'annulation, et si le bénéficiaire n'accepte pas d'autres prestations, ce dernier sera intégralement remboursé des sommes versées sans préjudice d'un éventuel dédommagement.

ASF Vacances peut également être amenée à modifier ou annuler un séjour à thème.

En cas de modification d'un séjour à thème (modification d'activités, date ou lieu de séjour), il sera proposé au bénéficiaire de conclure un nouveau contrat tenant compte des modifications et le cas échéant, du nouveau tarif.

En cas d'annulation d'un séjour à thème si le nombre minimal de participants indiqué sur la fiche descriptive du séjour choisi n'est pas atteint au plus tard 35 jours, les personnes inscrites sont informées au plus tard 35 jours avant la date prévue du séjour et remboursées intégralement des sommes versées (hors cotisation) mais n'auront droit à aucun dédommagement supplémentaire.

En cas de fautes ou d'oublis sur le site internet, **ASF Vacances** se réserve le droit de rectification des informations. Cependant cette rectification ne saurait remettre en cause les contrats conclus avant la date de modification. Ceux-ci seront honorés selon les conditions portées à la connaissance du bénéficiaire au moment de sa réservation initiale.

B 5 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU SITE ASF Vacances DE LA SALINE LES BAINS À LA RÉUNION (LES RÉSIDENCES DU LAGON)

B 5.1 - DURÉE DES SÉJOURS

Les arrivées se font le samedi, le lundi, le jeudi, et le vendredi ; les départs se font le samedi, le dimanche et le jeudi. Il n'y a ni arrivée ni départ le mardi et le mercredi.

La durée des séjours est de 7 nuits minimum avec la possibilité d'ajouter une ou plusieurs nuitées.

Des formules mid-week de 3 nuits (du lundi au jeudi) et week-end de 2 nuits (du vendredi au dimanche), avec possibilité d'ajouter une nuitée, sont proposées en fonction des disponibilités.

B 5.2 - ACCÈS À LA RÉSIDENCE

Le site **ASF Vacances** des Résidences du Lagon est un site privé disposant d'une capacité d'accueil de 88 personnes maximum. Son accès est donc réservé aux seules personnes autorisées à séjourner dans l'un des 16 bungalows. Toutefois, des invités des résidents, dans la limite de 4 par bungalow sur la durée du séjour, pourront accéder au site de 08h30 à 17h00 moyennant un forfait de 10€ par personne.

Des bracelets sont remis à leur arrivée aux résidents et à leurs invités. Leur port est obligatoire.

En cas de non-respect de ces règles, **ASF Vacances** se réserve le droit de ne pas donner accès à la prestation réservée.

B 5.3 - ACTIVITÉS ET UTILISATION DES INSTALLATIONS

Les activités ne sont pas encadrées par **ASF Vacances**.

Des matériels (notamment palmes, masques et tubas, raquettes de beach-tennis, ping-pong et de badminton, boules de pétanque, table de ping- pong, ballons de beach-volley et des gilets de flottabilité) sont mis à disposition gratuitement (à l'exception des paddles et des kayaks pour lesquels une participation sera demandée) pendant les heures d'ouverture de l'accueil sous réserve de déposer une caution.

L'utilisation des paddles et des kayaks doit se faire en conformité avec la règlementation en vigueur : port du gilet de flottabilité et respect des consignes de la réserve marine obligatoires. Cette activité est accessible aux enfants de plus de 8 ans, sous la responsabilité de leurs parents.

Le kiosque est un lieu de loisirs et de détente réservé aux résidents.

C - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES VACANCES ENFANTS

C 1 - DÉROULEMENT DES VOYAGES ET SÉJOURS

Dans le cadre de sa mission, **ASF Vacances** organise l'acheminement de tous les enfants depuis les points de départ indiqués sur son site www.asfvacances.fr.

a) Le transport comprend, **l'aller et le retour d'une même ville** par autocar, train ou avion réservés par **ASF Vacances**. **Exceptions pour lesquelles le bénéficiaire amène le(s) participant(s) directement sur les centres à l'aller et au retour** (coût du transport intégralement à la charge du bénéficiaire) :

- les séjours courts de proximité.
- les séjours dans un département limitrophe du département de résidence ou dans le département même de résidence.

b) Les participants doivent être **impérativement munis de leur passeport individuel ou de leur carte nationale d'identité en cours de validité, de la convocation** qui est envoyée au bénéficiaire 15 jours avant le départ et déposée sur l'espace bénéficiaire ainsi que **d'une autorisation de sortie de territoire** pour les séjours à l'étranger.

En aucun cas, **ASF Vacances** ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle du bénéficiaire qui doit prendre à sa charge la vérifi-cation et l'obtention de toutes les formalités avant le départ du participant. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un voyageur de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison, entraînant un retard, le refus à l'em-barquement du voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du bénéficiaire qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans qu'**ASF Vacances** ne rembourse ni ne remplace la prestation.

Les frais supplémentaires occasionnés par le retour anticipé seront à la charge du responsable légal ainsi que les frais liés au voyage aller et retour de l'accompagnateur missionné.

c) Le point de départ/retour est **choisi** lors de la demande d'inscription et **validé** lors de l'acceptation de la proposition d'affectation (cf. A 3 - Modalités d'inscription et de réservation).

Les **éventuelles demandes de modification des points de départ et/ou retour** doivent être adressées à **ASF Vacances** par courriel (contactve@asfvacances.fr) au plus tard **60 jours avant le début du séjour**. Passé ce délai, des frais de 75€ par participant seront facturés.

À moins de 30 jours du départ/retour, aucune modification ne pourra être prise en compte sauf mutation du bénéficiaire ou décès d'un ascendant.

Dans tous les cas, ASF Vacances se réserve le droit de refuser la demande.

En cas de retard sur le lieu de convocation, le bénéficiaire devra acheminer à ses frais et par ses propres moyens le participant sur le lieu de séjour. **ASF Vacances** se réserve le droit de refuser le participant au séjour s'il n'est pas réacheminé sur le centre dans les 24 heures suivant le départ prévu initialement.

Si le voyage est prévu en avion, le fait de ne pas participer au voyage aller implique la perte du voyage retour.

d) ASF Vacances décline toute responsabilité en cas de retard des trains, autocars, bateaux et avions. Le bénéficiaire ne peut prétendre à un quelconque dédommagement.

e) Prime forfaitaire transport
ASF Vacances met en place, une prime forfaitaire « transport » pour la conduite et la reprise des enfants et jeunes à l'un des points de départs situés hors du département de résidence. **Cette prime est uniquement pour les agents des Ministères économiques et financiers (cette prestation n'est pas ouverte aux agents issus d'organismes conventionnés)**. Son montant **varie en fonction du nombre de kms parcourus pour 2 allers-retours (4 trajets)**, déduction faite d'une franchise kilométrique de 240 km (4 x 60 km). Il est fixé, de même que les conditions d'éligibilité, chaque année par la Direction d'**ASF Vacances**.

Pour prétendre à la prime forfaitaire transport, le bénéficiaire doit remplir les conditions suivantes :

- avoir un (ou plusieurs) enfant(s) inscrit(s) en colonie de vacances **ASF Vacances** (hors séjours courts été et hors acheminements directs par les parents des enfants sur leur centre) ;
- ne pas avoir de point départ/retour situé dans son département de résidence ;
- habiter au minimum à 60 km du point de départ le plus proche hors département de résidence
- avoir intégralement soldé le(s) séjour(s) de ses enfants. La demande doit être formulée par le bénéficiaire, exclusivement via l'espace bénéficiaire (rubrique « Mes réservations / Ma prime forfaitaire de transport ») une fois le séjour terminé et dans les 60 jours suivant la fin du séjour.

C 2 - ANNULATION ET MODIFICATION VACANCES ENFANTS DU FAIT DU BÉNÉFICIAIRE

Le bénéficiaire peut annuler son contrat à tout moment et doit adresser son annulation accompagnée le cas échéant des pièces justificatives, **par lettre recommandée avec accusé de réception**, la date de réception servant de référence et de justificatif pour le calcul des frais d'annulation.

L'annulation du contrat par le bénéficiaire entraînera la perception de frais d'annulation par dossier d'inscription selon le barème détaillé au 2.2 - Frais d'Annulation.

Toute annulation totale ou partielle n'ayant pas été signalée aux services d'**ASF Vacances** avant le début du séjour, ne donnera lieu à aucun remboursement.

En fonction de la date d'annulation et de la présentation, ou non, d'un justificatif officiel recevable, des frais seront appliqués. Les justificatifs officiels sont acceptés pour les cas de force majeure suivants :

- décès d'un proche parent,
- accident ou maladie grave nécessitant l'hospitalisation d'un proche parent,
- accident ou maladie grave nécessitant l'hospitalisation du participant,
- maladies infantiles contagieuses (varicelle, rougeole, oreillons),
- licenciement économique du conjoint,
- préjudices graves au domicile du bénéficiaire,

Les frais d'annulation retenus sont calculés en fonction de la date de réception du courrier par le service Vacances-Enfants, le cachet de la poste faisant foi.

C 2.1 - MODIFICATION VACANCES ENFANTS

Une fois la colonie de vacances réservée par le bénéficiaire, aucune modification (de lieu de séjour ou de date) ne pourra être acceptée.

Une telle demande entraîne l'annulation du séjour réservé avec retenue de frais d'annulation (cf. 2.2 - Frais d'Annulation).

Toute demande de modification de point de départ et/ou d'arrivée doit être adressée au service relation clientèle de Vacances-Enfants d'**ASF Vacances** selon les modalités décrites au C 1 - Déroulement des voyages et séjours.

C 2.2 - FRAIS D'ANNULATION VACANCES ENFANTS

En fonction de la date et du motif d'annulation, (à confirmer obligatoirement par écrit à **ASF Vacances**) restent acquis les frais suivants :

	CAS DE FORCE MAJEURE Avec présentation d'un justificatif officiel recevable	AUTRES CAS Sans présentation d'un justificatif officiel recevable
Plus de 60 jours avant le départ	10 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 30 €	50 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 50 €
De 60 jours à 31 jours avant le départ	10 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 30 €	75 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 50 €
30 jours et moins avant le départ	10 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 30 €	100 % du prix du séjour facturé

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en chèques vacances ne fait l'objet d'aucun remboursement. Un crédit sur un prochain séjour pourra être établi.

C 3 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT D'ASF Vacances

ASF Vacances peut être amenée à annuler un séjour en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables l'empêchant d'exécuter le contrat ou au motif de l'insuffisance du nombre de participants. Dans ce cas le bénéficiaire sera intégralement remboursé des sommes versées mais n'aura droit à aucun dédommagement supplémentaire.

Si avant le départ, **ASF Vacances** se trouve contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le bénéficiaire sera informé dans les meilleurs délais des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le tarif.

Conformément à l'article R3211-8 du Code du Tourisme, le bénéficiaire aura la possibilité d'accepter cette proposition ou d'annuler le contrat. En l'absence de réponse du bénéficiaire sous 48 heures suivant la proposition de modification, ce dernier sera considéré comme ayant accepté. En cas d'annulation, et si le bénéficiaire n'accepte pas d'autres prestations, ce dernier sera intégralement rem¬boursé des sommes En cas de fautes ou d'oublis sur le site internet, **ASF Vacances** se réserve le droit de rectification des informations. Cependant cette rectification ne saurait remettre en cause les contrats conclus avant la date de modification. Ceux-ci seront honorés selon les conditions portées à la connaissance du bénéficiaire au moment de sa réservation initiale. En cas de modification des dates du séjour indépendante de notre volonté sur l'aller ou le retour, le bénéficiaire ne pourra en aucun cas demander de compensation ou d'indemnisation à **ASF Vacances**. De même **ASF Vacances** ne pourra demander un complément de participation dans ce cas.

C 4 - RÉGLEMENTATION INTERNE, COMPORTEMENT (CHARTE DU COLON)

1 - Le participant au séjour et son responsable légal s'engagent au respect des obligations résultant du contrat et à l'observation d'un comportement respectueux au cours du séjour, à l'égard des personnes et des biens (Charte du Colon).

2 - Conformément aux dispositions du Code de la santé publique, la vente, la détention et la consommation de substances ou plantes vénéneuses classées comme stupéfiant sont interdites.

3 - Concernant la consommation d'alcool, **ASF Vacances** applique la réglementation en vigueur. L'introduction d'alcool sur le centre est formel-lement interdite. **ASF Vacances** veille au respect de la santé des participants accueillis par une prévention des risques, une médiation systé-matique et un entretien avec le responsable légal du participant en cas de comportement déviant (drogue, alcool, tabac, violence). Ce positionnement éducatif peut amener **ASF Vacances** à décider d'un rapatriement disciplinaire afin de préserver le bien-être et la sécurité du participant lui-même comme des autres participants inscrits au même séjour.

4 - Le régime des sorties est contrôlé et les participants s'engagent à respecter les horaires et les règles convenus avec les équipes d'encadrement.

5 - Le non-respect pendant le séjour du règlement interne d'**ASF Vacances** et du règlement propre à chaque centre, entraînera le rapatriement du participant.

6 - Par conséquent, suite à un rapatriement disciplinaire, le responsable légal du participant rapatrié s'engage à assurer son accueil en gare ou à l'aéroport, le jour de son retour anticipé.

7 - Dans ce cas, aucune somme ne sera remboursée et les frais supplémentaires occasionnés par ce retour anticipé seront à la charge du responsable légal ainsi que les frais liés au voyage aller et retour de l'accompagnateur missionné. Le participant pourra égale-ment être exclu des futurs séjours.

8 - En inscrivant un participant à un séjour **ASF Vacances**, ses responsables légaux acceptent la mise en œuvre éventuelle de leur responsabi-lité civile et s'engagent à en informer l'intéressé.

9 - Si la responsabilité d'**ASF Vacances** devait être mise en cause du fait d'actes de vandalisme, destruction volontaire ou vol commis par un participant pendant son séjour, y compris pendant le transport, **ASF Vacances** exercera son recours en respon-sabilité à l'encontre du res-ponsable légal du participant.

10 - D'une manière générale, **ASF Vacances** déconseille la détention d'objets de valeur pendant le séjour dans les centres et décline toute res-ponsabilité en cas de vol ou dommage d'objets qui ne lui auraient pas été confiés par le participant.

C 5 - POUR LES ENFANTS SUIVANT UN TRAITEMENT MÉDICAL PARTICULIER

Concernant les injections :

Pour tout enfant ou adolescent bénéficiant **d'un traitement par injections** (diabète, hormones de croissance, anti-inflammatoires etc…), **aucun animateur supplémentaire ne sera recruté**. 3 cas de figure se présentent :

1) Si l'enfant est autonome et désire partir en France (les parents devront fournir un certificat d'autonomie) :

L'assistant sanitaire, présent sur le site de vacances, se chargera de vérifier que la posologie et la conservation sont respectées et que le jeune dispose d'un espace dédié pour effectuer ses injections.

2) Dans le cas où le jeune souhaite partir en séjour à l'étranger :

Il est également demandé aux familles de fournir, au moment des inscriptions, un **certificat d'autonomie**. Ce document est à demander au médecin qui suit l'enfant.

Il doit être accompagné d'un certificat médical autorisant le jeune à conserver ces traitements en cabine quand cela est néces-saire (en cas de voyage en avion). Ce document doit être rédigé en français et en anglais afin de faciliter les enregistrements aériens.

Aucun enfant ne pourra participer à une colonie de vacances à l'étranger s'il n'est pas autonome.

3) Dans le cas où le séjour a lieu en France, et si l'enfant n'est pas autonome :

Il est possible d'accueillir cet enfant **à condition de trouver, à proximité du lieu de séjour, un cabinet infirmier** en mesure d'ad-ministrer le traitement pendant le séjour.

Si ces conditions ne sont pas remplies, ASF Vacances se réserve le droit de ne pas donner suite à l'inscription du jeune, au motif que sa sécurité et son bien-être ne sont pas garantis.

Concernant les traitements en général :

Les différents traitements médicamenteux suivis par les enfants ou adolescents doivent faire l'objet d'une **information obligatoire auprès de nos équipes avant le début des séjours** : Relation clientèle, Service Vacances ensemble, directeurs/directrices des séjours, afin que le relais puisse être pris pendant la durée du séjour.

L'ordonnance originale datant de moins de 6 mois doit être confiée aux assistants sanitaires.

Si un traitement du type antidépresseurs, anxiolytiques, psychostimulants devant être donné à l'enfant ou à l'adolescent, n'a pas été mentionné, l'équipe pédagogique devra en informer **ASF Vacances qui se réserve le droit de demander le retour de l'enfant** ou de l'adolescent chez lui aux frais de la famille.

Dans les cas où l'enfant ou l'adolescent se mettrait en danger ou dont le comportement ne permettrait pas de garantir la sécurité du groupe, son retour pourra être anticipé, aux frais de la famille.

D - DISPOSITIONS DIVERSES

D 1 - ASSURANCES

Les participants bénéficient, durant leur séjour, sous certaines conditions, des garanties d'assurance et d'assistance suivantes :

- responsabilité civile ;
- individuelle-accident ;
- assistance rapatriement en cas de maladie ou d'accident.

Ces garanties vous sont acquises dès lors que la responsabilité d'ASF Vacances est engagée.
Pour les stages de ski (séjours à thème Vacances Loisirs), il est fortement conseillé aux participants de souscrire une assurance couvrant les frais de recherche et d'évacuation au cours de l'activité. Lorsque les participants procèdent à des locations de matériel (skis, vélos, etc.) auprès de loueurs extérieurs à **ASF Vacances**, il est fortement recommandé de souscrire une assurance pour ces biens loués qui, en cas de sinistre (vol, détérioration, etc.) ne sont pas assurés par **ASF Vacances**.
Les personnes qui souhaiteraient connaître le montant des garanties souscrites pour les séjours dans les résidences **ASF Vacances** peuvent écrire à :

ASF Vacances Vacances
Service Assurances
Tour Cityscope
3, rue Franklin - CS 70040
93108 Montreuil Cedex.

Pour les séjours sous-traités, les participants sont couverts par l'assurance du prestataire, qui en cas de sinistre établira la déclaration d'accident et fournira les coordonnées de son assureur.

D 2 - RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Toute réclamation, de quelque nature que ce soit, doit parvenir, accompagnées des justificatifs appropriés, au siège d'**ASF Vacances**, **dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception** aux adresses suivantes en fonction du service concerné :

ASF Vacances Vacances
Service Vacances Loisirs
Tour Cityscope
3, rue Franklin - CS 70040
93108 Montreuil Cedex.

ASF Vacances Vacances
Service Vacances Enfants
Tour Cityscope
3, rue Franklin - CS 70040
93108 Montreuil Cedex.

Passé ce délai (cachet de La Poste faisant foi), **ASF Vacances** se réserve le droit de ne pas donner suite.
À défaut de réponse dans un délai de 60 jours, le voyageur a la possibilité de recourir à la médiation selon les modalités accessibles auprès du médiateur du tourisme et des voyages - MTV - BP 80303 - 75 823 Paris Cedex 17 - ainsi que sur son site internet : www.mtv.travel.

D 3 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

D 3.1 - COLLECTE DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

OUVERTURE DE COMPTE
Lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom, prénom, date de naissance, adresse électronique, coordonnées téléphoniques et tout autres informations pouvant justifier à l'éligibilité à nos prestations.

CONNEXION
Lors de la connexion à l'espace bénéficiaire, l'utilisateur se connecte via un mail et un mot de passe personnalisable.

PROFIL
L'utilisation des prestations prévues sur le site permet de renseigner un profil du bénéficiaire, pouvant comprendre la demande :

- De pièces justificatives (état-civil , coordonnées etc.) ;
- Le nom des personnes accompagnantes ;
- S'agissant des mineurs, la collecte, via une personne majeure, des nom, prénom, date de naissance, lien de parenté.

PAIEMENT
Dans le cadre du paiement des prestations proposées sur le site, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire (IBAN).

COOKIES
Les cookies ne sont pas utilisés dans le cadre de l'utilisation du site.

SESSION UTILISATEUR
Une session reste valide uniquement durant le délai de connexion.

D 3.2 - UTILISATION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs (incluant, en fonction de leurs choix, les données personnelles qu'ils renseignent sur le site et les données de communications électroniques collectées via le site) ont pour objectif la mise à disposition des prestations du site, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les finalités poursuivies par l'association **ASF Vacances** éditrice du site sont les suivantes :

- Accès et utilisation du site par l'utilisateur ;
- Gestion du fonctionnement et optimisation du site ;
- Enregistrement des demandes et gestion des prestations dans le cadre de l'exécution du contrat ainsi conclu entre l'utilisateur et l'association **ASF Vacances** éditrice du site ;
- Organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement des commandes en ligne, dans le cadre de l'exécution du contrat ainsi conclu entre l'utilisateur et l'association **ASF Vacances** éditrice du site ;
- Vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur aux fins d'exécution des commandes ou toute autre demande formulée par ses soins via le site ;
- Mise en oeuvre d'une assistance utilisateurs ;
- Prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité, dans le cadre de l'intérêt légitime de l'association **ASF Vacances** ;
- Gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs dans le cadre de l'intérêt légitime de l'association **ASF Vacances** ;
- Inscription et acheminement de la newsletter du site;
- Envoi d'informations commerciales, en fonction des préférences de l'utilisateur et de son consentement préalable et librement révocable.

Les catégories de données collectées et consacrées à chacune des finalités exposées ci-dessus sont détaillées dans chaque formulaire de collecte, assorti de l'information réglementaire, et le cas échéant, de la faculté pour l'utilisateur de donner son consentement à une finalité spécifique, ou de s'opposer à un traitement ultérieur. Les catégories de données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de la finalité pour laquelle elles ont été collectées, sous réserve des durées de conservation induites par les obligations et prescriptions légales.

D 3.3 - PARTAGE DES DONNÉES PERSONNELLES AVEC DES TIERS

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierce, dans les cas suivants :

- Quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en œuvre de ces services, le site est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec laquelle l'association **ASF Vacances** a passé des contrats ;
- Quand l'utilisateur consent expressément au transfert de ses données à un tiers partenaire, via l'expression de son consentement libre, préalable, éclairé et révocable ;
- Quand l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- Quand le site recourt aux services d'un prestataire pour fournir l'assistance utilisateurs et les services de paiement, en tant que sous-traitants. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, pour les seules finalités en lien avec les traitements qui leurs sont confiés, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel ;

- Si la loi l'exige, le site peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- Si l'association **ASF Vacances** est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel des utilisateurs. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce personne, et pourront s'y opposer.

D 3.4 - SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

L'association **ASF Vacances** éditrice du site met en oeuvre des mesures organisationnelles techniques, dont des dispositifs et procédures logicielles et physiques en matière de sécurité, ainsi que de formation de ses préposés, pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions, divulgations et accès non autorisés. De plus, l'association **ASF Vacances** a mis en place des garanties assurant que les données transmises à ses sous-traitants demeurent protégées par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. Les données personnelles collectées ne peuvent être traitées que pour les finalités mentionnées, selon les éventuels consentements données pour l'utilisateur, dans le cadre d'un système d'information muni de dispositifs de sécurité et de confidentialité conformes à l'état de l'art.

Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'association **ASF Vacances** ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet, en dehors de son propre système d'information. En toute hypothèse, l'attention de l'utilisateur est attirée sur les risques inhérents à la diffusion de données personnelles sur les réseaux de communications électroniques. Les informations de connexion sont strictement confidentielles et ne doivent en aucun cas être communiquées à des tiers, au même titre qu'elles ne doivent pas être communiquées à l'association **ASF Vacances**, éditrice du site.

D 3.5 - MISE EN OEUVRE DES DROITS DES UTILISATEURS

En application de la règlementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants :

- Mettre à jour, rectifier ou supprimer les données qui les concernent en se connectant à leur compte et en configurant les paramètres et champs de ce compte ;
- Effacer certaines données non utilisées directement sur le site, ou en écrivant à l'adresse électronique suivantes : rgpd@asfvacances.fr
- Exercer leur droit d'accès, pour connaître l'ensemble des données personnelles les concernant telles que détenues par la société éditrice de la plate-forme, en écrivant à l'adresse électronique suivantes : rgpd@asfvacances.fr. Dans ce cas avant la mise en oeuvre de ce droit, l'association **ASF Vacances** peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude ;
- Solliciter la limitation (suspension temporaire) ou l'opposition (arrêt définitif) d'un traitement de leurs données personnelles, sous réserve des motifs légitimes de refus opposables par la société éditrice du site en considération de la base légale du traitement en cause ;
- Révoquer leur consentement, le cas échéant, s'il a été donné pour autoriser le traitement correspondant à une finalité spécifique ou au transfert d'un tiers

L'association **ASF Vacances** se réserve le droit d'invoquer un motif légitime de refus à la demande considérée, dans le respect de la règlementation applicable (notamment si la donnée en cause est nécessaire pour l'exécution d'une commande, ou encore pour permettre à l'association **ASF Vacances** de répondre à ses obligations légales).

D 3.6 - ÉVOLUTION DE LA PRÉSENTE CLAUSE

L'association **ASF Vacances** se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment, afin de correspondre à l'éventuelle évolution des exigences réglementaires ou des normes de sécurité. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'association **ASF Vacances** s'engage à publier la nouvelle version sur son site. L'association **ASF Vacances** informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique et via le site, dans un délai de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

D 4 - GARANTIE FINANCIÈRE

ASF Vacances a souscrit une garantie financière conformément aux exigences légales. Le garant financier est :
APST, 15 Avenue Carnot 75017 Paris.

LES CONDITIONS D'EXERCICE DES ACTIVITÉS RELATIVES À LA VENTE DE VOYAGES OU DE SÉJOURS

LES CONDITIONS D'EXERCICE DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'ORGANISATION ET À LA VENTE DE VOYAGES OU DE SÉJOURS SONT DÉTERMINÉES PAR LA PARTIE RÉGLEMENTAIRE DU LIVRE II DU CODE DU TOURISME, PARTICULIÈREMENT LES ARTICLES R. 211-3 À 211-11 REPRODUITS CI-APRÈS :

Selon l'article R. 211-4 du Code du Tourisme, l'opérateur doit, en préalable à la validation du contrat, communiquer au client les informations suivantes concernant le séjour ou voyage proposé.

Article R. 211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R. 211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

➜ Article R. 211-5

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

➜ Article R. 211-6

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

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

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

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

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

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

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

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

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait.

Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R. 211-7

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

« Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant».

Article R. 211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

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

Article R. 211-9

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

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

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

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

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

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R. 211-10

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

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

Article R. 211-11

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

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

2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

VACANCES
Action sociale
Finances