

# EVASION HANDICAP FAMILLE

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Ufcv sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'UFCV dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

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

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'UFCV a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de FMS-UNAT. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : FMS-UNAT - 8 rue César Franck 75015 Paris - 01 47 83 52 34 - www.fms-unat.asso.fr rubrique « contact » si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'UFCV. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES D'INSCRIPTION

**1. Objet et champ d'application** Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent la vente des prestations touristiques commercialisées par l'association UNION FRANÇAISE DES CENTRES DE VACANCES ET DE LOISIRS (ci-après désignée « UFCV »), association nationale reconnue d'utilité publique dont le siège social est situé Immeuble l'Artois, 11 rue de Cambrai, CS90042, 75019 PARIS, immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075120064, représentée par son Président en exercice. E-mail : vacances.adaptees@ufcv.fr ; téléphone : 01 44 72 45 48 dans le cadre de ses services intitulés « Evasion Handicap Famille ». Tous les séjours «Evasion Handicap Famille », figurant sur le « Site » catalogue sur le site internet www.evasion-handicap-famille.fr (ci-après désigné le « Site ») sont organisés et commercialisés par l'UFCV. Toute inscription à l'un des voyages proposés dans le cadre de ces services « Evasion Handicap Famille » ou tout achat de prestation y figurant, que l'achat se fasse par le biais d'une réservation préalable sur le site, par courrier ou par téléphone ou par échange de courriels, implique l'acceptation sans réserve par les clients de l'UFCV (ci-après désignés le(s) « clients ») des présentes CGV qui prévalent sur tout autre document. Les CGV pouvant faire l'objet de modifications, la version applicable au contrat du client est celle en vigueur le jour de la passation de sa commande. Le client, agissant tant pour lui-même que pour le compte des participants inscrits, reconnaît avoir pris connaissance de l'information préalable relative au voyage choisi, du formulaire d'information standard pour les contrats de voyages à forfait ou les services de voyages selon le cas, des présentes CGV, ainsi que des conditions contractuelles de l'assurance proposée que le client aurait choisie, et les avoir acceptées de manière pleine et entière avant de s'inscrire ou de passer commande auprès de l'UFCV.

**2. Information préalable** Pour chaque voyage l'UFCV présente un descriptif qui comprend les informations légales décrivant le voyage et qui constitue l'information préalable au sens des articles L.211-8 et R.211-4 du Code du Tourisme. Les parties conviennent expressément que l'UFCV pourra apporter des modifications aux informations ainsi fournies sur les caractéristiques du voyage, le prix et les modalités de paiement, le nombre minimal de personnes requises le cas échéant, les frais de résolution du contrat, dans le respect de l'article L.211-9 du Code du tourisme et seront portées à la connaissance du client, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat, qui seul, en conséquence, fera foi des prestations effectivement convenues entre les parties. Le descriptif précise si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, l'UFCV lui fournit des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur. Les clients doivent donc se renseigner en cas de besoins spécifiques auprès de l'UFCV ou du partenaire VVF Villages avant d'effectuer leur réservation et informer l'UFCV, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité concernant les participants qu'ils

inscrivent et susceptible d'affecter le bon déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite, protocoles de santé spécifiques, etc.). Les photographies utilisées aux fins de la promotion des séjours proposés sont présentées de manière à illustrer au mieux les prestations proposées. Des modifications mineures peuvent néanmoins avoir lieu entre ces illustrations et les prestations.

**3. Aptitude au séjour** Chaque inscription est validée après lecture de la fiche d'inscription et des documents annexes fournis. Toute information pouvant permettre de confirmer le choix du séjour et de ne pas nuire à son bon déroulement doit être déclarée au préalable par le client : trouble du comportement, difficulté motrice, besoin de manipulation technique, appareillage, etc. À défaut, découvrant des écarts avec la réalité en séjour, l'UFCV se réserve le droit de limiter l'accueil sur les temps d'animation ou de les refuser si la prise en charge met en danger la personne elle-même, ou les personnes de son environnement. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être consenti.

### 4. Modalités d'inscription et de règlement

**4.1. Capacité du client et contenu du contrat** Le client qui passe une commande auprès de l'UFCV doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le client agit tant pour son compte que pour celui des participants au voyage et garantit en être valablement autorisé. Il garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage pour les participants pour lesquels il conclut le contrat de vente de voyage. Le contrat de vente de voyage (désigné le « contrat ») est composé des CGV, de l'information préalable, composée notamment du programme ou descriptif des services de voyages achetés, du formulaire d'information standard pour les contrats de voyages à forfait, de la fiche d'inscription papier, ainsi que des conditions contractuelles de Garantie annulation-interruption que le client aurait choisies. Pour la remise des documents de voyages et toute information sur le voyage pouvant s'effectuer par courrier électronique, le client devra communiquer, lors de son inscription, une adresse électronique valable et consulter régulièrement sa boîte e-mail.

**4.2. Modalités de réservation** Une option peut être posée via le site internet ou par téléphone. La réservation est formalisée par courriel ou par courrier. Après un appel avec le service d'inscription le client reçoit, par courriel ou par courrier, une fiche d'inscription ainsi que l'ensemble des documents formant le contrat. Le client peut aussi télécharger l'ensemble de ces documents sur le site. Le client prend connaissance de ces éléments à commencer par l'information préalable, formant le contrat. Il remplit la fiche d'inscription puis la retourne par voie postale ou électronique à l'adresse indiquée par l'UFCV. Les inscriptions sont prises dans la limite des places disponibles.

**L'inscription ne peut être bloquée qu'à réception de l'acompte :**

- 10% du prix du séjour.

Le séjour doit être intégralement réglé au plus tard soixante (60) jours avant la date de départ.

**4.3. Modalités d'option par le biais du site** La pose d'une option par le biais du site intervient selon le processus suivant :

- Le client sélectionne sur le site le voyage de son choix après avoir pris connaissance de son descriptif et de l'information préalable visée ci-dessus ;
- Le client remplit deux formulaires d'identification mis à sa disposition et sur lequel il renseigne toutes les informations demandées ;
- Sur les bases de ces formulaires, l'UFCV prend contact avec le Client pour évaluer le choix et formaliser la réservation.

**4.4. Validation préalable par l'UFCV avant confirmation du contrat** Quelle que soit la modalité de commande (courrier, téléphone ou site), à réception du dossier complet et après validation par les services régionaux de l'UFCV dans un délai de 15 jours, une confirmation d'inscription sera adressée au client par courriel à l'adresse donnée, ou à défaut par courrier. En l'absence de validation du séjour par les services régionaux de l'UFCV, le contrat ne sera pas conclu et le client sera remboursé de l'acompte qu'il aura versé. La commande deviendra définitive et le contrat sera ainsi conclu lors de la confirmation de l'inscription par l'UFCV. Seuls les participants ayant réglé intégralement les frais de séjour seront convoqués au départ. L'UFCV privilégie l'envoi par email des attestations et convocations. Après son inscription, le client a la possibilité de consulter son dossier sur le site www.vacances-adaptees.Ufcv.fr dans la rubrique « mon espace ».

### 4.5. Modalités de règlement

Les règlements peuvent être effectués :

- par carte bancaire, sur le site www.vacances-adaptees.Ufcv.fr,
- par virement,
- par chèque à l'ordre de l'UFCV, cette modalité de paiement étant acceptée sous réserve que le chèque parvienne jusqu'à soixante (60) jours maximum avant le départ
- par chèques vacances ANCV cette modalité de paiement étant acceptée sous réserve que le chèque parvienne jusqu'à soixante (60) jours maximum avant le départ.

**4.6. Absence de droit de rétractation** Le client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation après la commande de ses prestations de voyage, conformément à l'article L.211-2 du Code de la consommation.

### 5. Prix

**5.1. Prestations comprises et non comprises dans le prix** Les tarifs de l'UFCV sont variables selon les destinations et types d'hébergements. Les prix des séjours sont donnés sur devis à titre indicatif pour les périodes mentionnées, à titre d'information préalable, et peuvent faire l'objet d'une modification avant la conclusion du contrat dans le respect de l'article L.211-9 du Code du tourisme. Seuls les prix indiqués lors de l'inscription sur la fiche d'inscription ou sur le récapitulatif de la commande avant passation de la commande feront foi. Les prix comprennent :

- l'hébergement comme décrits par VVF Villages ;
- les activités proposées par l'équipe lors des temps d'accueil Evasion Handicap Famille ;
- l'encadrement des temps d'accueil Evasion handicap Famille.

**Ne sont pas inclus dans le prix :**

- les achats personnels, ainsi que toutes dépenses liées à des activités non prévues au descriptif par VVF ;
- les frais médicaux des vacanciers ;
- l'option annulation/interruption (facultative) ;
- le transport pour se rendre sur le lieu du séjour ;
- l'argent personnel ;
- les activités optionnelles qui donnent lieu à suppléments.

**5.2. Révision du prix** Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, l'UFCV se réserve le droit de modifier, à la hausse et à la baisse, le prix du contrat en fonction de l'évolution :

- 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, imposés 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 ;
- des taux de change en rapport avec le contrat.

Le client dispose de manière réciproque du droit à la réduction du prix en fonction des mêmes critères que ci-dessus visés avant le début du voyage. Le client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard vingt (20) jours avant le départ. Pour toute hausse supérieure à 8%, le client recevra sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et les conséquences de l'absence de réponse.

**5.3. Aide aux vacances** Les organismes suivants peuvent verser des aides couvrant tout ou partie des frais de séjour (se renseigner directement auprès d'eux) :

- UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) ;
- MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) ;
- Conseils Régionaux, Conseils Départementaux, Municipalités... ;
- Caisse d'Allocation Familiale ou Mutualité Sociale Agricole ;
- Services Sociaux ;
- Comités d'Entreprise ;
- Associations diverses (Secours Populaire, Secours Catholique...) ;
- Mutuelles...

Dans tous les cas, l'attestation de prise en charge financière est à fournir au moment de l'inscription.

**6. Frais médicaux** Les frais médicaux (médecin, pharmacie) sont à la charge des participants.

**7. Assurances voyage** L'UFCV a souscrit une assurance de responsabilité civile agence de voyages (contrat N° 444 84 97 M) auprès de la MAIF, comportant des garanties prévues par le Code du tourisme. L'UFCV a également souscrit une assistance rapatriement auprès de la MAIF. Les garanties au titre de l'annulation et de l'interruption n'étant pas incluses, l'UFCV en conseille vivement la souscription auprès de Vör Garanties. Pour plus d'informations, un extrait des conditions est présenté en page suivante, et l'ensemble des conditions générales est disponible sur [www.vacances-adaptees.fr](http://www.vacances-adaptees.fr). L'UFCV informe le client préalablement à la conclusion du contrat sur les assurances obligatoires ou facultatives que le client peut souscrire avant validation de sa réservation, couvrant les frais de résolution du contrat par le client et sur le coût d'une assistance couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès, selon les conditions proposées sur le site. Le client trouvera un descriptif de l'assurance souscrite, selon les conditions de celui-ci par le lien hypertexte « Conditions d'assurances ». Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans le délai de quatorze (14) jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

**8. Formalités administratives et sanitaires** L'UFCV délivre 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, pour tous les ressortissants français. Les personnes de nationalité étrangère, les non-ressortissants français ou binationaux sont invités à se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises, notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Avant de réserver un voyage, le client doit vérifier que le(s) participant(s) soit(en) en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Le client effectue lui-même les démarches propres à l'obtention de ces documents et formalités sanitaires. L'UFCV ne peut être tenue responsable du non-respect d'une formalité demandée, en particulier pour les séjours à l'étranger (passeport en cours de validité, visas, etc.). Il est de la seule responsabilité du client de s'assurer que le participant remplit toutes les conditions sanitaires et administratives pour participer au séjour choisi, et de vérifier que les différents documents nécessaires à son voyage ou à un embarquement (carte nationale d'identité ou passeport, visas, etc.) sont en cours de validité. La pièce d'identité utilisée doit être au même nom que le billet de transport. Le non-respect par le client des obligations administratives et/ou sanitaires de franchissement des frontières qui aurait pour conséquence notamment un refus d'embarquement ou une interruption du séjour ou du voyage, ne pourra justifier un quelconque remboursement ou dédommagement. Il est recommandé de consulter, jusqu'au jour du départ les sites suivants : [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr) ; [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs)

**9. Remise des informations et documents** Les documents relatifs à l'inscription seront remis par voie électronique ou postale. Une fiche de renseignements (contrat) est à retourner par le client dès la phase de contractualisation.

### 10. Modification ou annulation d'un séjour

**10.1. Annulation du fait du client** Le client peut résoudre (annuler) le contrat à tout moment avant le début du voyage, moyennant le paiement de frais de résolution. Tout désistement ou annulation doit être confirmé le plus rapidement possible par fax, courrier électronique ou courrier postal auprès de la délégation régionale de l'UFCV organisatrice du séjour. La date de réception faisant foi. Dans tous les cas, des frais de dossier de 40 € seront retenus. Par la suite, le barème appliqué sera de :

- entre 60 et 46 jours avant le départ, il sera retenu 15 % du montant du séjour,
- entre 45 et 31 jours avant le départ, il sera retenu 25 % du montant du séjour,
- entre 30 et 10 jours avant le départ, il sera retenu 50 % du montant du séjour,
- moins de 10 jours avant le départ, l'intégralité du prix du séjour sera retenue.

Aucun remboursement ne pourra être consenti pour un séjour écourté. Cas particulier des aides financières et des prises en charge attribuées sous condition de participation au séjour jusqu'à son terme : en cas d'annulation d'un séjour pour lequel vous avez une aide financière ou une prise en charge attribuée sous condition de participation au séjour jusqu'à son terme, le montant de ce

financement vous sera réclamé dans la limite des frais d'annulation précités. Nous vous conseillons par conséquent de souscrire à la garantie annulation / interruption optionnelle. Cas particulier des circonstances exceptionnelles et inévitables : conformément à l'article L.211-14 II du Code du tourisme, le client a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution 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. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

**10.2. Modification du fait de l'UFCV** Avant le début du voyage, l'UFCV se réserve la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix, sous réserve que la modification soit mineure. L'UFCV en informerai alors le voyageur sur un support durable. Dans l'hypothèse où, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat serait rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou à l'UFCV, celui-ci en avisera le plus rapidement possible le voyageur et l'informerai de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat et alors obtenir un remboursement des sommes versées, soit d'accepter la modification proposée, la décision du voyageur devant être donnée dans un délai de sept jours après notification de ce changement.

**10.3. Annulation du fait de l'UFCV** Annulation pour insuffisance de participants : si à plus de 20 jours du départ, pour les séjours de plus de 6 jours et conformément à l'article L.211-14 du Code du tourisme, un nombre insuffisant d'inscrits sur le voyage réservé était constaté, l'UFCV se réserve le droit d'annuler le voyage et de rembourser le Client des paiements effectués, sans indemnisation supplémentaire, selon les conditions de l'article R.211-10 du Code du tourisme. Annulation pour circonstance exceptionnelle et inévitable : L'UFCV peut résoudre le contrat et rembourser le client toutes les sommes qu'il aura pu verser, selon les conditions des articles L.211-14 et R.211-10 du Code du tourisme sans que le client ne puisse prétendre à une indemnisation supplémentaire, si l'UFCV ou l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, conformément à l'article L.211-14 III du Code du tourisme. En dehors des cas énoncés ci-dessus, si l'UFCV annule un voyage, elle sera tenue de rembourser le client et de lui verser une indemnisation supplémentaire selon les conditions de l'article R.211-10 du Code du tourisme.

### 11. Transports

Le transport jusqu'au lieu du séjour et pendant le séjour n'est pas à la charge du client. L'organisateur ne peut être tenu responsable des retards, décalages... etc.

### 12. Cession de contrat

Conformément aux articles L. 211-11 et R. 211-7 du Code du Tourisme, le client a la possibilité de céder le présent contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage, avant le début du voyage, en prévenant l'UFCV dans un délai raisonnable par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant le début du voyage et à condition de que l'UFCV puisse s'assurer que la personne remplit les mêmes conditions que le participant selon en particulier les conditions précisées à l'article 4.4 des présentes CGV. L'UFCV informera le cédant des coûts réels de la cession. Le cédant du Contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

**13. Frais de recouvrement** En cas de recours contentieux pour le recouvrement des factures impayées, il sera perçu des frais forfaitaires de dossier de 30 €, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

**14. Réclamations - Médiation** Toute non-conformité qui serait constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le Contrat, doit être signalée par le voyageur, dans les meilleurs délais en égard aux circonstances de l'espèce, en s'adressant au contact dont les coordonnées sont mentionnées dans le Contrat, via le récapitulatif de commande adressé par e-mail. En cas de réclamation ultérieure, après le retour du participant, il sera tenu compte, le cas échéant, de l'absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours du voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières notamment si le signalement pouvait éviter ou diminuer le dommage invoqué. Les réclamations doivent être adressées par courrier recommandé à l'UFCV dans les trois (3) mois suivant la fin du séjour. Une réponse circonstanciée sera apportée par l'UFCV après avoir rassemblé les informations nécessaires. Toutefois la responsabilité de l'association ne saurait être engagée en cas de perte, de détérioration ou de vol d'affaires personnelles, espèces ou d'objets de valeur que les vacanciers auront choisi d'emporter sur le séjour et qui auront été conservés par le vacancier sans respecter les règles des établissements d'hébergement et sous réserve des règles de responsabilité rappelées ci-dessus. Après avoir interrogé l'UFCV et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le Client pourra saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage à l'adresse suivante : Médiation Tourisme et Voyage (MTV) BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17. Les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). S'agissant des ventes en ligne, le client peut également utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil : [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

**15. Responsabilité** L'UFCV est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyages compris dans le contrat conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme. L'UFCV est tenue d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme. Conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme, le professionnel qui vend un forfait touristique ou un service de voyage tel que défini par le Code du tourisme 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. Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. À ce titre, chaque vacancier est couvert par sa propre assurance responsabilité civile. Tout dégat ou accident provoqué par lui-même sera à sa charge et donc à déclarer par ses responsables légaux auprès de sa propre assurance. L'ensemble des dispositions relatives aux modalités de responsabilité du détaillant et de l'organisateur est précisé aux articles L.211-16 et suivants du Code du tourisme. En application de l'article L.211-17 du Code du tourisme, dans la mesure

où des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant le cas échéant. En cas de réservation de prestations qui n'entrent pas dans le cadre d'un forfait touristique et qui sont relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière, ou encore en cas de prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaire, les stipulations qui précèdent relatives à la responsabilité de plein droit du vendeur ne sont pas applicables, la responsabilité du vendeur ne pouvant dans ce cadre être engagée que pour faute prouvée de celle-ci, conformément à l'article L.211-17-3 du Code du tourisme.

### 16. Protection des données personnelles – Confidentialité

Conformément à l'article 12 du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD »), l'UFCV vous informe sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées vous concernant. À cette fin, l'UFCV met en permanence à votre disposition une « Politique de confidentialité », accessible par un lien hypertexte en bas de toutes les pages du site. La proposition d'un devis, d'une offre et/ou l'exécution du contrat par l'UFCV et ses prestataires ou leurs obligations légales nécessitent la fourniture et le traitement de données personnelles concernant le client et les participants au voyage concerné, à savoir noms, prénoms, adresses postales, adresses électroniques, dates de naissance, numéros de téléphone, numéros de passeport ainsi que certaines données sensibles telles que photographie, régime alimentaire, données de santé, traitements médicaux, niveau d'autonomie, besoins d'accompagnement... Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à l'UFCV lors de l'inscription sur les supports prévus à cet effet : fiche d'inscription, fiche médicale et fiche complémentaire fournie sur demande. Elles sont signalées de manière visible par un astérisque. À défaut de les fournir, les demandes ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Les données collectées sont nécessaires au respect de ses obligations par l'UFCV et sont utilisées pour permettre au client d'accéder à toutes les informations concernant son voyage, pour permettre à l'UFCV et ses prestataires ou organisateurs l'exécution des services de voyages prévus au contrat ou proposés dans le cadre d'une offre précontractuelle. L'UFCV peut également utiliser ces données pour proposer des services ou voyages similaires susceptibles d'intéresser le client et réaliser des statistiques. Ces données sont ainsi traitées pour les finalités suivantes : effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats ; les commandes ; les livraisons ; les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients ; un programme de fidélité au sein d'une entité ou plusieurs entités juridiques ; le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente ; effectuer des opérations relatives à la prospection ; la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion ; la réalisation d'opérations de sollicitations ; l'élaboration de statistiques commerciales ; la gestion des demandes de droit des personnes tels que droit d'accès, de rectification et d'opposition ; la gestion des impayés et du contentieux ; la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus l'UFCV ; répondre aux demandes des autorités administratives et judiciaires. Ces données peuvent être transmises pour ces finalités, outre au personnel de l'UFCV, fournisseurs des prestations de services réservés (hôteliers, transporteurs...) partenaires de l'UFCV, aux prestataires de l'UFCV (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc...) ; les autorités administratives et judiciaires. Nos partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage et aux finalités décrites ci-dessus, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation. Ces données font l'objet d'un traitement informatique, dont le responsable est l'UFCV et sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique et ce, pour le temps de notre relation contractuelle et pour cinq (5) ans pour répondre à une obligation légale ou réglementaire, c'est-à-dire pour une durée de 6 ans à compter de l'achèvement de la relation contractuelle ; cette durée étant portée à 10 ans pour les données relatives à la comptabilité. Au-delà, elles seront supprimées définitivement. Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016, toute personne dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, de suppression, de retrait du consentement, ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données la concernant. Toute personne ainsi concernée a également le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, (y compris le profilage) et peut définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Ces droits s'exercent par demande à l'adresse suivante [vacances.adaptees@ufcv.fr](mailto:vacances.adaptees@ufcv.fr). Les personnes disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si elles considèrent que l'UFCV ne respecte pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

**17. Stipulations diverses** La validité, l'exécution ou l'inexécution, l'interprétation et la terminaison des conditions générales de vente et du contrat seront régies par la loi française. Dans le cas où l'une des stipulations des conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette stipulation serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations.

## GARANTIE

### ANNULATION-INTERRUPTION

**Extrait des garanties du contrat offert par Vör Garanties. Ce descriptif n'est pas contractuel, il convient de consulter l'intégralité des conditions générales de cette garantie disponibles sur notre site internet. La garantie annulation/interruption n'est pas incluse dans le prix de nos séjours. Si vous souhaitez en bénéficier, vous devez obligatoirement la contracter au moment de l'inscription ou au plus tard 61 jours avant le début du séjour. Si vous choisissez de souscrire à cette garantie, l'ensemble des garanties et les modalités de déclaration, disponibles sur internet, vous seront envoyées lors de la confirmation d'inscription.**

#### Annulation

Lorsque vous annulez une inscription sur un séjour, l'UFCV maintient à votre charge tout ou partie du prix réglé. Ce sont des frais d'annulation. Ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche, et sont calculés selon un barème indiqué dans les conditions particulières d'inscription de l'UFCV. Cette garantie consiste à vous rembourser le montant des frais d'annulation contractuellement à votre charge lorsque vous annulez l'inscription avant le départ pour un motif garanti.

#### Interruption

Lorsque votre séjour ou celui de votre protégé est interrompu, Vör Garanties vous verse une indemnité proportionnelle au nombre de jours du séjour non utilisés par rapport au prix total du séjour, lorsque le motif d'interruption est couvert par la garantie. Le montant de l'indemnité est décompté à partir du jour qui suit le début du rapatriement.

#### Quels sont les principaux motifs générateurs de la garantie annulation ?

- Maladie grave, accident corporel grave, décès, y compris les suites, séquelles, complications et aggravations d'une maladie ou d'un accident, impliquant la cessation de l'activité professionnelle, et constatés avant l'inscription au séjour.
  - Contre-indication et suite de vaccination.
  - Licencement économique à condition que la procédure n'ait pas été engagée à la date de la souscription à la garantie.
  - Convocation à un examen de rattrapage sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de la souscription à la garantie.
  - Dommages graves au véhicule de l'assuré.
  - Obtention d'un emploi ou d'un stage rémunéré Pôle emploi.
  - Dommages matériels graves.
  - Refus de visa par les autorités du pays.
  - Vol de pièces d'identité ou de titre de transport indispensables au voyage dans les 48 h précédant le départ.
- Pour prendre connaissance de l'intégralité des motifs générateurs de la garantie annulation et leurs restrictions éventuelles, merci de vous rendre sur notre site internet.

#### Quelles sont les principales conditions d'exclusion de la garantie annulation ?

- Les événements survenus entre la date de l'inscription et la date de souscription à la garantie.
  - Les annulations du fait du transporteur.
  - Dans le cas d'une annulation du fait de l'UFCV, conformément aux conditions particulières d'inscription, l'UFCV vous proposera dans la mesure du possible un séjour équivalent ou vous remboursera l'intégralité des sommes versées.
  - Oubli de vaccination.
  - Non présentation d'un document de voyage indispensable (carte d'identité, passeport).
  - Retard dans l'obtention d'un visa.
  - Epidémies, catastrophes naturelles, pollution.
  - Guerres civiles ou étrangères, émeutes, actes de terrorisme.
  - Les accidents résultant de la pratique de tout sport que ce soit à titre professionnel ou amateur.
- Pour prendre connaissance de l'intégralité des motifs excluant la garantie annulation, merci de vous rendre sur notre site internet.

#### En cas d'interruption :

Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de l'assistance ou d'une assistance rapatriement contractée par le client lui-même, pour un retour anticipé et nécessitant un rapatriement médical. Les retours anticipés de participants sur décision de l'organisateur suite au non-respect des règles de vie collective sont exclus de la garantie interruption.

#### Franchise :

Dans tous les cas, une franchise de 30 € par assuré et par événement demeurera à la charge de l'inscrivant.

#### Limite de garantie

L'indemnité versée par Vör Garanties ne peut dépasser le montant des frais facturés par l'Ufcv en application du barème de calcul des frais d'annulation présenté dans les conditions particulières d'inscription. Le montant indemnisé ne peut excéder 4000 € par assuré et par événement.

#### Tarif

Le montant de la souscription à la garantie annulation/ interruption s'élève à 45 €. Il n'est jamais remboursable.

#### Comment faire une déclaration ?

L'assuré ou ses ayants droit avertit :

1. **La cellule d'inscription UFCV** par téléphone et par écrit (pour calculer la date de déclenchement du remboursement) 01 44 75 45 10.
2. **Vör Garanties :**
  - en remplissant le formulaire « Formulaire de déclaration d'interruption ou d'annulation de voyage »
  - ou par courrier postal à :  
Vör Garanties – Bâtiment C3 – 4<sup>e</sup> étage – 140 avenue Jean Lolive – 93500 Pantin

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- le numéro d'inscription de l'Assuré auprès de l'Ufcv ;
- le motif précis motivant l'annulation (maladie, accident, ....)
- un justificatif à l'appui de la demande pour l'annulation de voyage ou de prise en charge délivré par l'Assistance en cas d'interruption ;
- un RIB.

Que ce soit une annulation ou une interruption de voyage, Vör Garanties se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.