

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT DE LOZÈRE

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent la vente des prestations touristiques commercialisées par l'association Ligue de l'enseignement de Lozère, association locale reconnue d'utilité publique dont le siège social est situé 74 Route du Chapitre - 48000 MENDE, représentée par sa Présidente en exercice.

E-mail : sg@ligue48.fr ; téléphone : 04 66 49 00 30.

Tous les séjours du site « www.ligue48.fr » sont organisés et commercialisés par la Ligue de l'enseignement de Lozère.

Tous les séjours sont déclarés auprès des « Services départementaux à la jeunesse, à l'engagement et aux sports » (SDJES48) du département de Lozère.

Toute inscription à l'un des voyages proposés dans le cadre de ces services ou tout achat de prestation y figurant, que l'achat se fasse par le biais d'une réservation préalable sur le Site, par courrier, par téléphone ou par échange de courriels, implique l'acceptation sans réserve par les clients de la Ligue de l'enseignement 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 séjour choisi.

2. INFORMATION PRÉALABLE

Pour chaque séjour, la Ligue de l'enseignement de Lozère présente un descriptif qui comprend les informations légales décrivant le séjour 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 la Ligue de l'enseignement de Lozère pourra apporter des modifications aux informations ainsi fournies sur les caractéristiques du séjour, 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 que de telles modifications 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 séjour est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du client, la Ligue de l'enseignement de Lozère lui fournit des informations précises sur l'adéquation du séjour aux besoins du voyageur. Les Clients doivent donc se renseigner en cas de besoins spécifiques auprès de la Ligue de l'enseignement de Lozère avant d'effectuer leur réservation et informer la Ligue de l'enseignement de Lozère, 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.. A défaut, découvrant des écarts avec la réalité en séjour, la Ligue de l'enseignement de Lozère se réserve d'écourter le séjour et organiser son retour, après en avoir informé le Client. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être consenti et les frais occasionnés par le retour seront à la charge du Client.

4. MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DE RÉGLEMENT

4.1. CAPACITÉ DU CLIENT ET CONTENU DU CONTRAT

Le Client qui passe une commande auprès de la Ligue de l'enseignement de Lozère 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 séjour 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 séjour (désigné le « Contrat ») est composé des CGV, de l'information préalable, composée notamment du programme ou descriptif des services de séjours achetés, du formulaire d'information standard pour les contrats de séjours à forfait, de la fiche d'inscription papier, ainsi que des conditions contractuelles de garantie annulation-interruption que le Client aurait choisies.

La remise des documents de séjours et toute information sur le séjour 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 vacances 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 la Ligue de l'enseignement de Lozère.

Les inscriptions sont prises dans la limite des places disponibles.

L'inscription ne pourra être validée qu'à réception :

- de la fiche d'inscription, correctement et intégralement remplie accompagnée de ses annexes éventuelles,
- du paiement de la facture.

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

4.3. VALIDATION PRÉALABLE PAR LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT DE LOZÈRE

Après confirmation du Contrat quelle que soit la modalité de commande (courrier, téléphone ou Site), à réception du dossier complet et après validation du paiement, une confirmation d'inscription sera adressée au Client par courriel à l'adresse donnée, ou à défaut par courrier.

La commande deviendra définitive et le Contrat sera ainsi conclu lors de la confirmation de l'inscription et du paiement.

Seuls les participants ayant réglé intégralement les frais de séjour seront convoqués au départ. La Ligue de l'enseignement de Lozère privilégie l'envoi par email des attestations et convocations.

4.4. MODALITÉS DE RÉGLEMENT

Les règlements peuvent être effectués :

- par carte bancaire, sur le Site www.ligue48.fr,
- par virement,

- par chèque à l'ordre de la Ligue de l'enseignement de Lozère, 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.

4.5. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation après la commande de séjour de 14 jours sans aucun frais supplémentaires pour le client.

5. PRIX

5.1. PRESTATIONS COMPRISSES ET NON COMPRISSES DANS LE PRIX

Les tarifs de la Ligue de l'enseignement sont forfaitaires pour l'ensemble des séjours.

Les prix des séjours sur le Site sont donnés 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 sur le Site avant passation de la commande feront foi.

Les prix comprennent :

- l'hébergement et la pension comme décrits au programme,
- les activités, visites, excursions éventuelles contenues dans le descriptif du Site, ainsi que celles proposées par l'équipe d'animation,
- l'encadrement,
- les frais de voyage, sauf indication contraire (voyage à la charge du vacancier, surcoûts éventuels indiqués sur le descriptif du séjour...),
- les déplacements au cours du séjour tels que mentionnés sur le descriptif du Site.

Ne sont pas inclus dans le prix :

- les achats personnels, ainsi que toutes dépenses liées à des activités non prévues au descriptif du Site,
- les frais médicaux divers,
- le transport pour se rendre sur le lieu du séjour (sauf exception précisée sur la fiche séjour),
- l'argent personnel.

5.2. RÉVISION DU PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code

du tourisme, la Ligue de l'enseignement de Lozère 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, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat.

Le Client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard vingt (20) jours avant le départ.

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. Dans le cas où la Ligue de l'enseignement de Lozère avance ces frais, une demande de remboursement récapitulative sera adressée au Client ou à son représentant à la fin du séjour. À réception du règlement, la Ligue de l'enseignement de Lozère adressera en retour la feuille de maladie.

7. REMISE DES INFORMATIONS ET DOCUMENTS

Le Client recevra avant le départ une fiche médicale à remplir et la liste d'un trousseau. La convocation et les renseignements de départ, seront adressés par voie postale ou courriel avant séjour. Les vacanciers sous traitement viendront équipés de semainier(s) rempli(s) et d'une ordonnance de renouvellement pour les séjours de plus de 8 jours. A défaut, la Ligue de l'enseignement de Lozère se réserve le droit d'acheter le semainier et de le faire remplir par un(e) professionnel(le) de santé selon la fiche médicale remise par le Client, aux frais du Client.

8. MODIFICATION OU ANNULATION D'UN SÉJOUR

Sous présentation d'un justificatif transmis pour courrier avec accusé de réception, le client peut annuler son séjour pour cas de force majeure sans frais supplémentaires.

Annulation pour cas de forces majeures :

- maladie grave non connue avant la prise d'inscription ;
- accident ;
- décès ;
- hospitalisation pour une cause intervenue après inscription concernant le participant lui-même ;
- contre-indication ou suite de vaccinations dans le cas où une vaccination est nécessaire pour la réalisation du séjour ;
- convocation à un examen de rattrapage ou à un concours de l'administration ;
- changement de lieu d'accueil sur décision de justice ;

La garantie annulation ne fonctionne pas si l'annulation résulte :

- de maladies, hospitalisations et accidents préexistants à l'inscription ;
- de maladies nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses ;
- d'épidémies, de catastrophes naturelles et de la pollution ;
- de la participation volontaire d'une personne à des émeutes ou grèves;
- d'oubli de vaccination.

8.2. 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 courrier électronique ou courrier postal auprès de la Ligue de l'enseignement de Lozère organisatrice du séjour. La date de réception faisant foi.

Le barème appliqué sera de :

- plus de 30 jours jours avant le départ, il sera retenu 30 % du montant du séjour,
- entre 30 et 21 jours avant le départ, il sera retenu 50 % du montant du séjour,
- entre 20 et 15 jours avant le départ, il sera retenu 75 % du montant du séjour,
- entre 14 et 8 jours avant le départ, il sera retenu 90 % du montant du séjour,
- moins de 7 jours avant le départ ou non-présentation, l'intégralité du prix du séjour sera retenue.

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.

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.

8.3. MODIFICATION DU FAIT DE LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT DE LOZÈRE

Avant le début du voyage, la Ligue de l'enseignement de Lozère se réserve la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat autres que le prix, sous réserve que la modification soit mineure. La Ligue de l'enseignement de Lozère en informerait 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, celui-ci en avertira le plus rapidement possible le voyageur et l'informerait 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.

8.4. ANNULATION DU FAIT DE LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT DE LOZÈRE

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 séjour réservé était constaté, La Ligue de l'enseignement de Lozère 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.

8.5. Annulation pour circonstance exceptionnelle et inévitable :

La Ligue de l'enseignement de Lozère 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'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 la Ligue de l'enseignement de Lozère annule un séjour, 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.

9. TRANSPORTS

La Ligue de l'enseignement de Lozère peut-être amenée à utiliser sa flotte de transports en commun lors du séjour ou faire appel à un prestataire extérieur.

10. FRAIS DE RECOURS

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.

11. RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

Toute non-conformité qui serait constatée lors de l'exécution d'un service de séjour inclus dans le Contrat, doit être signalée par le voyageur, dans les meilleurs délais eu 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 séjour 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 Ligue de l'enseignement de Lozère dans les trois (3) mois suivant la fin du séjour. Une réponse circonstanciée sera apportée par la Ligue de l'enseignement de Lozère 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-dessous.

Après avoir interrogé la Ligue de l'enseignement de Lozère 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. 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 : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

12. RESPONSABILITÉ

La Ligue de l'enseignement de Lozère 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. La Ligue de l'enseignement de Lozère 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.

A ce titre, chaque vacancier est couvert par sa propre assurance responsabilité civile. Tout dégât 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.

13. 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»), La Ligue de l'enseignement de Lozère vous informe sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées vous concernant.

La proposition d'un devis, d'une offre et/ou l'exécution du Contrat par la Ligue de l'enseignement de Lozère et ses prestataires ou leurs obligations légales nécessitent la fourniture et le traitement de données personnelles concernant le Client et les participants au séjour 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 la Ligue de l'enseignement de Lozère lors de l'inscription sur les supports prévus à cet effet : fiche d'inscription, fiche médicale et fiche complémentaire fournie sur demande. A défaut de les fournir, les demandes ne pourront pas être traitées.

Les données collectées sont nécessaires au respect de ses obligations par la Ligue de l'enseignement de Lozère et sont utilisées pour permettre à la Ligue de l'enseignement de Lozère et ses prestataires ou organisateurs l'exécution des services de voyages prévus au Contrat ou proposés dans le cadre d'une offre précontractuelle.

La Ligue de l'enseignement de Lozère peut également utiliser ces données pour proposer des services ou séjours 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 produits et de promotion ; la réalisation d'opérations de sollicitation ; 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 de la Ligue de l'enseignement de Lozère ; répondre aux demandes des autorités administratives et judiciaires.

Ces données peuvent être transmises pour ces finalités, outre au personnel de la Ligue de l'enseignement de Lozère, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) partenaires de la Ligue de l'enseignement de Lozère, aux prestataires de la Ligue de l'enseignement de Lozère (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 la Ligue de l'enseignement de Lozère 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 communication@fol48.org. Les personnes disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si elles considèrent que la Ligue de l'enseignement de Lozère ne respecte pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

14. 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.