

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'Ufcv est une association nationale reconnue d'utilité publique fondée en 1907. L'Ufcv est titulaire du certificat d'immatriculation tourisme N°IM075120064 et de l'agrément vacances adaptées organisées N°2015037-0009. Conformément à l'article R.211-12 du Code du Tourisme modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1 fixant les conditions d'exercice relatives à l'organisation de la vente de voyages et de séjours, vous trouverez reproduits ci-dessous les articles R.211-3 à R.211-11 du même code :

**Article R211-3** - 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 R211-3-1** - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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 R211-4** - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1 La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2 Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3 Les prestations de restauration proposées ;
- 4 La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5 Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un état partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6 Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7 La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8 Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9 Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-8 ;
- 10 Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11 Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;

- 12 L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13 Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

**Article R211-5** - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-6** - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1 Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2 La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3 Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4 Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5 Les prestations de restauration proposées ;
- 6 L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7 Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8 Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;
- 9 L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10 Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11 Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12 Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13 La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7 de l'article R.211-4 ;
- 14 Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15 Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
- 16 Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17 Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18 La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19 L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux

susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

- 20 La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13 de l'article R.211-4 ;
- 21 L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R211-7** - L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R211-8** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R211-9** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13 de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R211-10** - Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R211-11** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13 de l'article R.211-4.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES D'INSCRIPTION

L'Ufcv est une association nationale reconnue d'utilité publique dont le siège social est situé 10 quai de la Charente, 75019 PARIS.

Tous les séjours figurant dans ce catalogue sont proposés par des organisateurs adhérents à l'Ufcv ou par l'Ufcv elle-même.

L'inscription à l'un de ces séjours implique l'acceptation des présentes conditions particulières d'inscription (CPI), étant précisé que l'inscription au séjour d'un organisateur adhérent sera soumise au paiement d'une cotisation d'adhésion auprès de ce dernier.

## 1. Modalités d'inscription et de règlement

L'inscription peut se faire par courrier ou internet. Elle deviendra définitive à réception d'un acompte qui devra nous parvenir impérativement au plus tard dans les 7 jours suivant l'inscription. L'acompte correspond à 30% du prix total du séjour (comprend le cas échéant le prix du transport et les options éventuelles).

A cet acompte, devra s'ajouter le coût de la garantie annulation/interruption optionnelle si elle est souscrite. Le solde doit être réglé au plus tard trente jours avant le début du séjour. Pour une inscription à moins de trente jours du départ, la totalité du prix du séjour est due. Tout séjour non soldé à trente jours avant le départ, pourra être considéré comme annulé du fait de l'inscrivant, lequel se verra appliquer les frais d'annulation prévus à ce titre (cf. "7. Modification et annulation d'un séjour").

Les "bons-vacances" de la caisse d'allocations familiales ne sont pas acceptés pour le paiement de l'acompte. Ils peuvent être utilisés pour le paiement du solde. Les confirmations d'inscription sont adressées aux inscrivants par courrier, à l'adresse donnée lors de leur inscription.

## 2. Prix

Nos prix comprennent l'ensemble des prestations suivantes :

- hébergement en pension complète,
- l'encadrement,
- le matériel pédagogique et l'accès à l'ensemble des activités,
- les déplacements, visites et excursions éventuelles pendant le séjour,
- une assurance en responsabilité civile et une assistance/rapatriement.

Nos prix ne comprennent pas :

- le transport pour se rendre sur le lieu du séjour (sauf exception précisée sur la fiche séjour),
- l'argent de poche,
- les activités optionnelles qui donnent lieu à suppléments,
- la garantie annulation/interruption optionnelle.

Tous les prix proposés par l'Ufcv peuvent être soumis à variation à la hausse ou à la baisse en fonction des variations du taux de change, du coût des transports et des taxes afférentes aux prestations offertes.

Le prix ferme et définitif est confirmé à l'inscrivant lors de l'inscription définitive, à réception de la confirmation d'inscription par courrier.

Les photographies utilisées aux fins de la promotion des séjours proposés ne sont pas contractuelles et donc ne peuvent engager l'organisateur du séjour pour quelle que raison que ce soit à l'égard du participant.

## 3. Transports

L'Ufcv et les organisateurs adhérents ne peuvent être tenus responsables des conséquences sur le déroulement d'un séjour engendrées par des changements d'horaires imposés par une compagnie de transport.

## 4. Santé et frais médicaux

L'inscrivant s'engage à remplir et envoyer au plus vite à l'organisateur du séjour, la fiche sanitaire de liaison, ainsi qu'à en communiquer tout changement avant le départ. Si des frais médicaux sont engagés, l'inscrivant s'engage à les rembourser à l'Ufcv dès la fin du séjour.

## 5. Service intégration

L'Ufcv propose aux participants en situation de handicap un service intégration afin de déterminer ensemble le séjour le plus adapté à leur accueil. Un accompagnement personnalisé pendant le séjour pourra être mis en place si nécessaire.

## 6. Formalités et convocation

Les informations concernant le séjour (trousseau, convocation, documents à communiquer, etc.) sont envoyées, par courrier, par l'organisateur du séjour, l'inscrivant pouvant également y avoir accès par le site internet de l'Ufcv (rubrique "Mon compte"). 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, carte européenne d'assurance maladie, etc.).

L'inscrivant doit s'assurer que le participant remplit toutes les conditions sanitaires ou administratives pour participer au séjour choisi. L'Ufcv ne peut être tenue responsable, en cas d'interruption de séjour ou en cas de refus de départ en séjour, si la santé du participant n'est pas compatible avec le séjour.

## 7. Modification et annulation d'un séjour

### Modification du fait de l'inscrivant

À plus de 30 jours du début du séjour, il est possible de modifier une inscription ferme sur un séjour (ville de départ, option choisie). Cette modification est soumise à l'accord de l'organisateur.

À moins de 30 jours, la modification d'une inscription ferme n'est plus possible.

Toute demande de changement de séjour sera considérée comme une annulation et entraînera des frais selon le barème décrit ci-après.

### Annulation du fait de l'inscrivant

Toute annulation doit être effectuée le plus rapidement possible par fax, courrier ou courrier auprès de l'Ufcv qui devra en accuser réception, la date de réception faisant foi.

L'annulation entraîne la perception de frais d'annulation selon le barème suivant (prise en compte de la date de réception) :

- À plus de 30 jours avant le départ : retenue de 40€ de frais de dossier
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du prix total du séjour plus 40€ de frais de dossier
- Entre 20 et 15 jours avant le départ : 50 % du prix total du séjour plus 40€ de frais de dossier
- Entre 14 et 8 jours avant le départ : 75% du prix du séjour plus 40€ de frais de dossier
- À moins de 8 jours : 100% du prix du séjour.

La cotisation d'adhésion versée à l'organisateur adhérent n'est pas remboursable.

En cas de séjour écourté quel qu'en soit le motif (convenance personnelle, disciplinaire ou médical, etc.), aucun remboursement ne sera effectué si la garantie annulation/interruption optionnelle n'a pas été souscrite.

### 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 ou interruption 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. Nous vous conseillons par conséquent de souscrire à la garantie annulation / interruption optionnelle.

## Du fait de l'Ufcv

Si avant le départ, le séjour est modifié sur un élément essentiel (hausse de prix, destination et programmes d'activités), l'inscrivant aura un délai de sept jours après notification de ce changement pour accepter le séjour, ou pour résilier l'inscription sans pénalité et alors obtenir un remboursement des sommes versées.

L'Ufcv peut exceptionnellement être contrainte d'annuler un séjour pour assurer la sécurité des participants, en cas de force majeure ou en cas d'insuffisance de participants. Dans ces situations, l'Ufcv proposera, dans la mesure du possible, un séjour équivalent que l'inscrivant est libre d'accepter. En cas de refus, l'Ufcv ne sera tenue qu'au remboursement des sommes versées.

## 8. Frais de recouvrement

En cas de recours contentieux pour le recouvrement des factures impayées, il sera perçu des frais forfaitaires de dossier de 30€.

## 9. Règles de vie collective

Les participants s'engagent à respecter les règles de vie définies par le directeur du séjour. En cas de manquement grave audites règles, ou si l'équipe d'encadrement constate que le comportement d'un participant a des conséquences sur le bon déroulement du séjour ou est susceptible de compromettre le bien-être ou la sécurité du et/ou des participants au séjour, un retour anticipé peut être prononcé. Dans ce cas, l'inscrivant s'engage à prendre toutes les dispositions pour assurer à ses frais le retour du participant. Si l'organisateur engage des frais, ils seront facturés à l'inscrivant.

## 10. Droit à l'image

Au cours du séjour, les participants pourront être photographiés ou filmés. L'Ufcv et l'organisateur adhérent en charge du séjour pourront utiliser ces photographies et vidéos pour leur site internet, leurs catalogues et autres supports de communication ainsi que pour des articles de presse. L'inscrivant autorise expressément l'Ufcv, pour le monde entier et la durée légale de protection des droits d'auteur relative aux photographies et vidéos, à utiliser gracieusement l'image du participant et ce, à des fins promotionnelles ou de communication interne ou externe.

## 11. Assurances voyage

L'Ufcv a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour le compte de ses participants auprès de la compagnie AXA. Par ailleurs, l'Ufcv ainsi que ses adhérents organisateurs de séjours ont souscrit une assurance assistance permettant le rapatriement des assurés.

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 (cf. un extrait non contractuel des conditions en page suivante et l'ensemble des conditions sur le site internet de l'Ufcv).

## 12. Réclamations

Toute réclamation relative au séjour devra être adressée à l'Ufcv par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trente jours à compter du premier jour suivant la fin du séjour.

L'Ufcv décline toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol d'affaires personnelles, espèces ou objets de valeur que les participants auraient choisis d'emporter sur le lieu du séjour et qui auront été conservés par le vacancier. L'Ufcv n'est responsable que des biens qui lui sont confiés, pendant le temps où ils lui sont confiés.

## 13. Loi informatique et libertés

Les informations collectées sont destinées à l'usage de l'Ufcv et pourront être communiquées à tout organisateur adhérent en charge de la réalisation du séjour.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant en écrivant à : Ufcv, 10 quai de la Charente, 75019 Paris.