

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°IDF-2018-02-02-002.

Conformément à l'article R.211-12 du Code du Tourisme modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - 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 - Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. 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 R211-4 - 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 bénéficiaire 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 R211-5 - Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur part partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6 - 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 R211-7 - 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 R211-8 - 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. À la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9 - 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 R211-10 - 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 R211-11 - 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'INSCRIPTION

L'Ufcv est une association nationale reconnue d'utilité publique dont le siège social est situé Immeuble l'Artois, 11 rue de Cambrai, CS90042, 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).

À 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 inscrivant 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 inclusion

L'Ufcv propose aux participants en situation de handicap un service inclusion 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 courriel 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 à l'exception des séjours comportant un transport par avion qui entraînera des frais d'annulation.
- 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 séjours et circuits avec un transport par avion

Pour tout billet d'avion émis dès l'inscription et/ou faisant l'objet d'engagements fermes et non remboursables, il sera facturé des frais d'annulation complémentaires au barème ci-dessus correspondant aux frais d'annulation du billet pouvant aller jusqu'à 100 % du prix du billet, et ce quel que soit la date d'annulation. Si le contrat d'assurance annulation a été souscrit, il s'appliquera pour les motifs prévus au contrat, après étude des justificatifs par l'assureur. L'annulation de voyage ne dispense pas du paiement intégral du voyage; toute procédure de remboursement par l'assurance ne peut être entamée qu'à cette condition.

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. Les inscriptions sont confirmées au départ de

chacune des villes précisées dans le descriptif du séjour à la condition qu'il y ait au moins trois inscrits par ville de départ. Si à plus de 30 jours du départ, un nombre insuffisant d'inscrits sur une ville de départ était constaté, l'Ufcv se réserve le droit d'annuler le séjour au départ de la ville concernée. Dans ce cas, l'Ufcv proposera dans la mesure du possible un autre séjour au départ de cette ville, l'inscrivant aura alors un délai de 7 jours après notification pour accepter ou pour annuler son inscription sans pénalités et 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

L'ensemble des frais en cas de recours contentieux pour le recouvrement de factures impayées seront à la charge de l'inscrivant avec un minimum 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 de 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 MMA. 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 choisi 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. En cas de litige entre l'inscrivant et l'Ufcv qui n'aurait su trouver une issue amiable, l'inscrivant peut saisir la Médiation du Tourisme et du Voyage.

13. Protection des données personnelles - Confidentialité

L'Ufcv et ses sous-traitants sont les seuls autorisés à détenir les données et s'engagent à ne pas les revendre ou les transmettre à des tiers. Elles 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°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, les informations collectées restent la propriété de l'utilisateur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données vous concernant en écrivant à : Ufcv, 140 avenue Jean Lolive, 93500 Pantin.

Consultez le détail de notre politique de confidentialité sur notre site [vacances-enfants.ufcv.fr](https://www.vacances-enfants.ufcv.fr)