CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

(Mises à jour au 26 novembre 2024)

Les présentes CGV sont assujetties à la directive européenne relative aux voyages à forfait (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme et applicable depuis le 1er juillet 2018.

Les droits essentiels des voyageurs sont :

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 peuvent 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'AVEA Séjours a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (UNAT 8, rue César Franck – 75015 PARIS) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'AVEA Séjours.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : Directive n°2015/2302

I. PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente sont conformes aux dispositions des articles R.211-3 à R. 211-11 du code du tourisme relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

La combinaison de services de voyage proposée est un forfait au sens de la directive européenne 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Les clients de l'AVEA Séjours bénéficieront donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. L'AVEA Séjours sera responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, l'AVEA Séjours est assurée auprès d'un organisme, l'UNAT, en cas d'insolvabilité, afin de garantir le remboursement de ses clients et, lorsque le transport est compris dans le forfait, d'assurer le rapatriement des voyageurs.

Enfin, la souscription de tout séjour implique une acceptation sans réserve, par le Client, ainsi que par tout autre participant, des présentes Conditions Générales de Vente, dont il reconnait avoir pris connaissance avant la validation de sa réservation. Les présentes Conditions Générales de Vente font partie intégrante du contrat et complètent l'information préalable édictée par l'article R.211-4 du Code de tourisme.

II. PRÉSENTATION DE L'AVEA SÉJOURS

L'AVEA Séjours est une Association Nationale à but non lucratif de Gestion des séjours et centres de Vacances des Enfants et Adolescents de La Poste dont le siège social est situé :

8, Rue Brillat-Savarin

75013 PARIS

Association régie par la loi de 1901

SIRET : 434 743 480 00478

Opérateur de voyages et de séjours agréé n° IM075110139

Garantie financière : UNAT

L'AVEA Séjours est émettrice de sa billetterie ferroviaire et aérienne.

Depuis 2013, l'association est agréée SNCF et IATA (International Air Transport Association).

L'AVEA Séjours ayant un partenariat exclusif avec La Poste, certaines modalités, tarifs, moyens de paiement ne sont applicables qu'aux postiers et salariés de La Poste.

Quelques définitions pour précision :

Les expressions « Postier » ou « salarié de La Poste » désignent une personne en fonction ou retraitée de La Poste, maison-mère (hors filiale) depuis au minimum trois mois, en CDD ou CDI.

« Partenaire » désigne un Comité Social et Economique d'une Entreprise, collectivité territoriale ou association ayant établi des conditions de partenariat avec l'AVEA Séjours. Pour plus de renseignements, merci de contacter un conseiller AVEA.

« Particulier » désigne toute personne dont la situation ne correspond ni à « Postier ou salarié de La Poste », ni à « Partenaire ».

III. INSCRIPTION ET MODALITÉS DE RESERVATION

Les prestations décrites dans la présente publication sont réservées aux enfants âgés de 4 à 17 ans.

Les conditions générales de vente sont réputées connues et acceptées lors de la réservation d'un séjour par téléphone ou sur le site web www.avea-vacances.fr

Deux possibilités de réservation :

- En ligne sur le site internet de l'AVEA Séjours www.avea-vacances.fr ;
- Par téléphone à l'aide d'un conseiller au 01.45.65.02.02 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (Aménagement d'horaire les jours d'ouverture des réservations).

A. POUR LES POSTIERS

A défaut d'utiliser son droit de rétractation (Cf. Annulation), dans les 14 jours qui suivent la réservation, le client doit :

• **Régler l'acompte** d'un montant minimum de 50 € par séjour / par enfant métropolitain (70 € minimum par séjour/ enfant des DOM et 150 € minimum pour un séjour linguistique/ par enfant) ;

• **Transmettre la copie du ou des avis d'imposition du foyer** pour valider le tarif subventionné. Ces documents sont à envoyer à notre service Administration des Ventes (ADV) par courrier ou à déposer sur votre espace personnel en ligne. A défaut de réception, le tarif subventionné maximum sera appliqué.

Dès règlement de l'acompte, les clients recevront un mail comprenant un dossier à compléter et à nous retourner au plus tard 1 mois avant le départ. Le solde total du séjour doit être réglé au maximum 30 jours avant le départ.

En cas de réservation dans les 30 jours avant le départ, l'inscription ne sera effective qu'après le règlement de la totalité du séjour.

Toute réservation d'un séjour implique obligatoirement que tout autre frais antérieur soit intégralement réglé (Impayé de séjour précédent, frais médicaux, frais d'annulation, frais de modification de transport).

Les offres de réduction, de parrainage, promotionnelles, de bienvenue, ne sont pas cumulables. Seul l'abattement fratrie est cumulable avec une offre de réduction ou promotionnelle.

B. POUR LES PARTICULIERS

A défaut d'utiliser son droit de rétractation (Cf. Annulation), dans les 14 jours qui suivent la réservation, le client doit **régler l'acompte** d'un montant minimum de 150 € par séjour / par enfant.

Dès règlement de l'acompte, les clients recevront un mail comprenant un dossier à compléter et à nous retourner au plus tard 1 mois avant le départ. Le solde total du séjour doit être réglé au maximum 30 jours avant le départ.

En cas de réservation dans les 30 jours avant le départ, l'inscription ne sera effective qu'après le règlement de la totalité du séjour.

Toute réservation d'un séjour implique obligatoirement que tout autre frais antérieur soit intégralement réglé (Impayé de séjour précédent, frais médicaux, frais d'annulation, frais de modification de transport).

Les offres de réduction, de parrainage, promotionnelles, de bienvenue, ne sont pas cumulables. Seul l'abattement fratrie est cumulable avec une offre de réduction ou promotionnelle.

C. POUR LES PARTENAIRES

Il convient de se référer à la convention de partenariat établie entre l'AVEA Séjours et la structure partenaire pour connaître les conditions et modalités d'inscription. A défaut, il y a lieu de se référer aux conditions générales de vente des particuliers.

IV. INSCRIPTION ET MODALITÉS DE RÉSERVATION

En cas de réservation en ligne sur le site internet de l'AVEA Séjours www.avea-vacances.fr, le séjour sera validé uniquement après :

- **Finalisation de la procédure d'achat** en réglant au minimum l'acompte selon les modalités présentées au paragraphe 3 du présent document ;
- **Réception de l'Email de confirmation** de réservation.

A. POUR LES POSTIERS ET LE TARIF SUBVENTIONNÉ

Pour bénéficier du tarif subventionné des postiers et salariés de La Poste, sur son compte-client en ligne, le client doit impérativement compléter soigneusement l'onglet intitulé *« Mes données administratives »* et envoyer à l'AVEA Séjours les pièces justificatives sollicitées (copie intégrale du/des avis d'imposition du foyer…etc.).

Dans le cas où l'onglet *« Mes données administratives »* n'est pas complété, le tarif subventionné de la tranche maximum est appliqué.

Le tarif peut être ajusté à tout moment par l'AVEA Séjours après vérification et validation des informations à réception des documents (Copie du/des avis d'imposition du foyer…etc.).

B. POUR LES PARTENAIRES

Afin de bénéficier de l'offre tarifaire dédiée à sa structure, le salarié d'un partenaire devra, lors de son inscription, s'assurer d'avoir bien sélectionné *« Adhérent CE Partenaire* » et renseigné son Code Partenaire sur le site Internet de l'AVEA Séjours.

Par défaut ou en cas d'erreur lors de la sélection ou d'inexactitude des données, le tarif public sera appliqué.

V. TARIFS

Les prix indiqués s'entendent toutes taxes comprises (TTC) et sont applicables dès la mise en ligne des séjours sur le site Internet www.avea-vacances.fr . Ils sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à variation à la hausse ou à la baisse dans le cadre de la révision de prix.

Les prix sont révisés en fonction du coût des transports résultant :

- du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,
- des redevances et taxes sur les services de voyage imposées par un tiers et comprises dans le contrat (taxes touristiques),
- taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports ou aéroports,
- des taux de change à l'achat des titres de transport.

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente et quelle que soit son importance, l'information sera transmise au voyageur de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

En cas d'inscription de fratries, sur des séjours identiques ou non, sur une même période de vacances, un abattement vient se déduire du tarif (5% dès l'inscription de 2 à 3 enfants et 10 % à partir du 4ème).

Nos prix comprennent :

- L'équipe d'encadrement ;
- L'hébergement ;
- Les repas ;
- Les activités décrites dans notre offre de séjours en ligne (y compris le matériel nécessaire à chaque activité) ;
- Le transport aller/retour (sauf pour les séjours Easy Colos car le transport doit alors être assuré par les familles pour se rendre au centre).

Ce forfait de voyage est unique et indivisible.

Sont exclus du tarif :

- Le transport pour se rendre du domicile au point de rendez-vous ;
- L'argent de poche.

Les prestations non utilisées ne donnent lieu à aucun remboursement.

A. POUR LES POSTIERS

Les prix appliqués aux postiers peuvent être calculés à partir des informations contenues dans le magazine ou sur le site Internet de l'AVEA Séjours en se connectant à son espace personnel.

La participation des familles est déterminée en fonction du quotient familial (QF), lequel est calculé par le rapport entre le revenu fiscal de référence et le nombre de parts inscrits sur l'avis d'imposition du foyer ou qui sont reconstitués en cas de changement de situation. Le calcul est pondéré d'une ½ part supplémentaire pour les familles monoparentales et les postiers titulaires d'une obligation d'emploi. Ces 2 situations sont cumulables.

A défaut de réception ou de communication du/des avis d'imposition, il sera appliqué le tarif correspondant à la tranche de QF la plus élevée. Il en sera de même pour les dossiers incomplets.

Le tarif subventionné ne peut être appliqué qu'après réception de l'avis d'imposition. En l'absence, le tarif correspondant à la tranche de QF la plus élevée sera appliqué.

B. POUR LES PARTENAIRES

Il convient de se référer à la convention de partenariat établie entre l'AVEA Séjours et la structure partenaire. A défaut, le tarif public applicable aux particuliers sera appliqué.

C. POUR LES PARTICULIERS

Les prix appliqués aux particuliers sont les tarifs dits « publics ».

VI. MODALITÉS DE PAIEMENT

L'AVEA Séjours accepte les moyens de paiement suivants :

- Carte bancaire ;
- Chèque ;
- Virement bancaire ;
- Chèques vacances (ANCV)
- ANCV Connect

Pour les paiements par Chèques Vacances, ils doivent obligatoirement être annotés « AVEA Séjours » et envoyés par lettre recommandée avec accusé de réception. L'AVEA Séjours se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Les aides de la CAF (Aides aux Temps Libres **pour les Enfants**) sont acceptées sous réserve de convention de partenariat avec les CAF départementales.

VII. LES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP

Les enfants en situation de handicap sont accueillis exclusivement dans les centres en gestion AVEA Séjours, dans la mesure où leur handicap peut s'adapter au fonctionnement du séjour, à l'aménagement des locaux et aux compétences de l'équipe pédagogique.
Si la situation de l'enfant nécessite le recrutement d'un animateur supplémentaire, l'accueil se fera uniquement pour des séjours en France Métropolitaine.

VIII. DOCUMENTS FRAIS MEDICAUX ET ASSURANCES

A. POUR LES PARTICULIERS

Pour des raisons de sécurité, la participation à un séjour de l'AVEA Séjours nécessite impérativement les documents suivants pour tout enfant inscrit quel que soit son âge :

- Copie de la pièce d'identité ;
- Autorisation parentale de pratique des soins médicaux ou chirurgicaux (A signer impérativement sur la fiche sanitaire) ;
- Dossier médical complet et précis intitulé « fiche sanitaire ».

Par ailleurs, certaines activités (activités nautiques, parapente…etc.) nécessitent des documents complémentaires tels que :

- Un certificat médical de non-contre-indication à la pratique de l'activité ;
- Une autorisation parentale à la pratique de l'activité concernée ;
- Un test d'aisance nautique et aquatique.

L'ensemble de ces documents est à adresser impérativement à l'AVEA Séjours au minimum une semaine avant le départ.

B. FICHE SANITAIRE

La fiche sanitaire de votre enfant est adressée avec la confirmation de l'inscription. Ce document confidentiel est impératif et doit être rempli avec soin et signé.

Afin de pouvoir apporter une attention particulière à chaque enfant, les mentions suivantes sont obligatoires sur toutes les fiches sanitaires :

- Un numéro d'urgence permettant de joindre la famille pendant toute la durée du séjour (ou un tiers désigné) ;
- Les problèmes particuliers de votre enfant (énurésie, hyperactivité etc.) ;
- Régime alimentaire (allergies etc.) ;
- Un suivi médical spécifique ;
- La prise d'un traitement pendant son séjour. Dans ce cas, vous devrez mettre les médicaments dans sa valise, accompagnés de la copie de l'ordonnance. Le nom de votre enfant devra être inscrit sur chaque boîte de médicament et sur l'ordonnance.

Après avoir dûment complété et signé cette fiche, elle doit être renvoyée à l'AVEA Séjours dans le délai indiqué précédemment, accompagnée, le cas échéant, de votre règlement.

Les fiches sanitaires sont valables une année civile (de janvier à décembre) sauf changement de la situation de santé de l'enfant. Toutefois, elles ne dispensent pas des certificats médicaux spécifiques, demandés pour la pratique de certaines activités.

En cas de changement (déménagement, nouveau numéro de téléphone etc.), les familles sont invitées à mettre à jour leur compte en ligne (www.avea-vacances.fr ; rubrique *« Mon profil »*).

C. FRAIS MEDICAUX

Les frais médicaux sont avancés par l'AVEA Séjours ou ses partenaires en cours de séjour. Les demandes de remboursement sont adressées aux familles dès le retour de l'enfant pour être réglées à l'association. A réception du règlement, l'AVEA Séjours envoie à la famille les ordonnances et feuilles de soins pour se faire rembourser par les organismes sociaux (Sécurité sociale & Mutuelle).

Si l'état de santé de l'enfant le nécessite, un rapatriement sanitaire serait alors envisagé et pris en charge par l'assureur d'AVEA Séjours. La décision de rapatriement ne relève pas de l'AVEA Séjours mais du corps médical.

D. DOCUMENTS À POSSÉDER LE JOUR DU DEPART

Chaque enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité le jour du départ notamment dans le cas d'un transport par train et par avion s'il a 14 ans et plus.

En cas d'oubli, de perte ou de documents arrivés à échéance, l'AVEA Séjours ne pourra garantir le départ de l'enfant et le séjour ne pourra être remboursé.

E. ASSURANCES

Tous les participants à un séjour proposé par l'AVEA Séjours bénéficient de l'assurance Responsabilité Civile souscrite auprès de la compagnie d'assurance *SMACL Assurances*

- Les frais médicaux restés à la charge des familles après remboursement de la Sécurité Sociale et de la Mutuelle en cas d'accident.

Enfin, conformément à l'article L. 227-5 du Code de l'action sociale et des familles, les parents sont informés de leur intérêt à souscrire un contrat d'assurance de personnes couvrant les dommages corporels de leurs enfants mineurs auxquels peuvent exposer les activités pendant les séjours de vacances.

IX. CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX SEJOURS A L'ETRANGER

Documents obligatoires et formalités :

L'AVEA Séjours ne peut pas substituer à la responsabilité individuelle des parents qui qui ont la charge de procéder impérativement à la vérification, l'obtention des documents et l'accomplissement des formalités avant le départ et pendant toute la durée du voyage.

Pour les séjours à l'étranger, le jeune ressortissant français doit se munir de :

- Sa pièce d'identité avec photographie valable six mois après la date retour du séjour (Copie non acceptée) ;
- Une autorisation de sortie de territoire (Modèle sur le site https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359) signée par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale ;
- La photocopie du titre d'identité du parent signataire de l'autorisation ;
- Une copie du livret de famille si l'enfant ne porte pas le même nom que le parent signataire ;
- Sa carte européenne d'assurance maladie.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité du jeune de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison, entrainant un retard, le refus à l'embarquement du voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurera sous l'entière responsabilité de la famille qui assumera la charge des frais consécutifs.

Si l'enfant est âgé de 14 à 17 ans, il sera susceptible de voyager en autonomie durant les pré et/ou post-acheminements. Sur un tronçon spécifique il sera susceptible de voyager sans accompagnant.

En cas d'oubli, de perte ou de pièces arrivées à échéance ou du non-respect des formalités, l'AVEA Séjours ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences de non-respect des formalités administratives et ne pourra garantir ni le départ de l'enfant ni le remboursement du séjour.

Les familles de nationalité étrangère devront se renseigner avant l'inscription auprès de leur consulat sur les formalités à remplir avant le séjour.

X. TRANSPORT

Préambule sur la responsabilité d'AVEA Séjours

L'association agit en qualité d'intermédiaire entre les familles et les compagnies de transport, les hôteliers et autres prestataires de services.

Elle décline toute responsabilité quant aux modifications de programme et de transport dues à des cas de force majeure : mouvement de grève, changement d'horaires imposé par les transports ferroviaires, maritimes, aériens ou routiers, troubles politiques intervenant dans les pays d'accueil, catastrophes naturelles.

L'AVEA Séjours reste en permanence l'interlocuteur privilégié des participants

A. PRÉACHEMINEMENT

Les dates de départ et de fin de séjour sont celles affichées dans l'application Infovoyage à laquelle chaque client peut accéder (https://infovoyage.avea-transports.fr/). Cette application met à disposition les informations relatives au transport des enfants.

Les parents doivent assurer le transport de leurs enfants entre leur domicile et le point de rendez-vous régional. L'AVEA Séjours assure ensuite le voyage des enfants jusqu'au lieu de séjour (sauf Easy-colos, transport non inclus dans cette offre).

L'AVEA Séjours organise le transport des enfants depuis certaines villes de France préalablement définies, dans des conditions de sécurité et de confort optimales.

En fonction de son âge, des dates et du lieu de séjour, l'acheminement de votre enfant pourra s'effectuer en train, autocar, avion, ferry, transports urbains, voire VTC ou taxi ; le cas échéant de nuit pour de meilleures conditions de circulation des autocars. Si, pour des raisons pratiques le départ implique un trajet de nuit, le départ pourra s'effectuer la veille de la date indiquée sur nos supports de communication (Magazine et/ou Site Internet).

Pour des contraintes d'optimisation des plans de transport, l'AVEA Séjours se réserve le droit de ne pas garantir le départ d'une ville vers une destination à une date précise si le nombre de participants est insuffisant. Le cas échéant, l'AVEA Séjours contactera la famille pour proposer une autre solution.

Le préacheminement national/régional : Pour certains séjours, un regroupement est prévu sur un site national (Paris ou Lyon très souvent) avant un départ de l'ensemble des participants à un séjour.

- **Enfants de 4 à 13 ans** : En fonction de la ville de départ choisie lors de l'inscription, des préacheminements en train, autocar, voire avion sont organisés par l'AVEA Séjours pour rejoindre le point de rendez-vous national. Les enfants sont alors accompagnés par des animateurs, ou convoyeurs salariés par l'association, qui les accompagnent depuis le point de départ. La même organisation est mise en place pour le retour. On parle alors de post-acheminement.
- **Adolescents de 14 à 17 ans :** Un titre de transport (ferroviaire ou aérien) sera fourni au jeune pour le déplacement qu'il effectuera en autonomie via l'espace Infovoyage. A son arrivée en gare ou aéroport, Il sera accueilli par nos équipes pour être accompagné vers point de rendez- vous suivant. Pour les adolescents, l'AVEA Séjours organise des trajets directs sauf cas exceptionnel. En cas de changement prévu dans le trajet, soit l'adolescent sera accompagné, soit il sera assisté pour son changement.

  En cas de vol ou de perte du titre de transport par votre enfant, l'AVEA Séjours n'effectuera aucun remboursement. L'achat d'un nouveau titre de transport sera à la charge des parents et fera l'objet d'une refacturation.

Suivi du transport : Les jours de départ et de retour, l'AVEA Séjours met systématiquement en place une assistance qui suit sans discontinuité, 24h/24, chaque transport depuis le premier départ, jusqu'à la dernière arrivée. Les familles peuvent accéder au suivi en direct sur leur espace Infovoyage.

Les enfants sont pris en charge dès leur lieu de convocation jusqu'à leur lieu du séjour. Toutefois, leur transport peut faire l'objet de correspondances et de haltes pour les repas et rafraichissements.

B. TRANSPORT AÉRIEN

L'AVEA Séjours fait appel à des compagnies aériennes régulières pour les transports en avion. Les billets et contremarques sont souvent soumis à des conditions particulières, ni échangeables, ni modifiables ni remboursables.

Conformément aux dispositions de l'article 211-15 du code du tourisme, l'AVEA Séjours s'engage à fournir l'identité du transporteur qui assurera effectivement chaque vol.

A titre principal, les compagnies aériennes retenues par l'AVEA Séjours sont : Air France, Air Corsica, Air Malta, Alitalia, Delta Airlines, KLM, TAP, Czech Airlines, Lot, Aer Lingus, British Airways, Lufthansa Airlines, Austrian Airlines, Aegean, Air Baltic, Croatia Airlines, Air Europa, Transavia, Corsair, Air Austral, Thaï Airways, Iberia, Air Caraïbes, American Airlines et United Airlines.

L'AVEA Séjours peut être amenée à proposer des vols en charter.

Au plus tard 15 jours avant la date du séjour ou au moment du paiement complet du séjour si celui-ci intervient à moins de 15 jours du départ, l'AVEA Séjours s'engage à confirmer aux clients l'identité de la compagnie aérienne qui assurera effectivement les vols.

Des retards, annulations de vol peuvent avoir lieu e raison de l'intensité du trafic aérien ou suite à des évènements imprévisibles et indépendants de la volonté de l'association (grève, incident technique…).

C. MODALITÉS DE DEPART ET DE RETOUR

Réception des informations de voyage :

Deux semaines avant le départ, les familles recevront par mail un « Kit voyage » avec les informations relatives au départ et retour de l'enfant.

Les dates de départ et de retour du séjour seront confirmées par l'AVEA Séjours sur le site https://infovoyage.avea-transports.fr/.

Chaque client est invité à consulter son espace Infovoyage avant le départ pour prendre connaissance d'éventuelles modifications de dernière minute et, si nécessaire, imprimer les titres de transport des enfants.

Bagages et étiquetage :

Les bagages doivent être adaptés à l'âge et au type de séjour choisi. Ils doivent être étiquetés du prénom et nom de l'enfant. Ils sont transportés aux risques et périls de leur propriétaire. L'AVEA Séjours se décharge de tous les frais occasionnés en cas de surcharge des bagages ou de non-respect du nombre maximum de bagages autorisé en cas de facturation par la compagnie aérienne. Ces frais sont à la charge des familles.

Formalités lors des retours :

Chaque parent qui vient chercher un enfant, de tout âge, à un retour doit impérativement présenter le kit voyage et une pièce d'identité. A défaut la pièce d'identité demeure impérative et une décharge sera à signer sur place pour remettre l'enfant aux parents.

Pour les adolescents désirant regagner seuls leur domicile, une décharge parentale devra être envoyée avant le retour par mail (contact@avea.asso.fr) ou à l'adresse suivante :

AVEA Séjours

Service Transport

8, Rue Brillat-Savarin

75013 Paris

D. MODIFICATION ET FRAIS

Le besoin de stabilité du plan de transport, la logistique et les frais engagés pour le transport des enfants obligent l'AVEA Séjours à mette en place des règles en cas de modification des villes de départ ou de retour et pour la facturation éventuelle des frais ainsi engendrés.

Les demandes de modification de transport ne peuvent pas être automatiquement accueillies et, sous réserve de faisabilité, elles peuvent être facturées comme suit :

Date de la demande de modification	
De l'inscription jusqu'à 60 jours du départ	Modifications des villes de départ et de retour possibles **sans** frais
De 59 à 30 jours avant le départ	Modifications possibles **avec** frais
A 29 jours et moins du départ	Aucune modification possible sauf pour une dépose/reprise sur le lieu de séjour

Modalités de facturation des modifications intervenant entre 59 et 30 jours avant le départ :

Quel que soit le type de transport (train, avion, VTC ou taxi) et l'ampleur de la modification, sont facturés des frais fixes de modification (20 euros) auxquels s'ajoute le montant du différentiel de 60 à 30 jours avant le premier jour du séjour, des frais de modification de 20 euros par billet + le différentiel* entre le prix du billet initial et le prix du nouveau titre de transport.

**Le différentiel s'entend de l'écart de prix entre le titre initial et le nouveau issu de la modification.*

Dépose/reprise sur centre : La demande de dépôt ou de reprise sur centre est possible uniquement sur les séjours en Métropole. La demande peut intervenir à tout moment et n'est pas soumise à des frais. La famille souhaitant recourir à cela doit adresser une demande écrite (courrier et/ou mail) (AVEA Séjours – service transport – 8, rue Brillat-Savarin – 75013 Paris / contact@avea.asso.fr). Lors de sa venue au centre, la famille devra présenter au Directeur, le kit voyage de l'enfant avec une pièce d'identité pour récupérer l'enfant le jour convenu avec le Directeur du centre de vacances.

XI. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DU SÉJOUR

A. AVANT LE SEJOUR

Le courrier du Directeur :

Environ trois semaines avant le départ, les familles recevront par mail la lettre du Directeur du centre. Ce courrier présente les éléments principaux du séjour, rappelle l'obligation de respecter les règles de vie pendant le séjour et détaille le déroulement des activités pendant le séjour.

Le Directeur peut y joindre un trousseau spécifique pour le séjour. Les parents y trouveront aussi le code d'accès au blog du séjour et le lien vers le groupe Facebook de celui-ci.

Le kit voyage :

Se référer à la rubrique Transport (X.)

Le trousseau :

Les parents doivent impérativement tenir compte, dans la mesure du possible, de la liste qui leur est adressée avec la confirmation d'inscription, éventuellement complétée par la lettre du Directeur.

Toutes les pièces du trousseau doivent être marquées. L'AVEA Séjours recommande l'utilisation d'étiquettes en tissu avec les noms solidement cousus. Tous les objets de valeur (Appareil photos, jeux électroniques, lecteur MP3, téléphones portables…) ne sont pas couverts par l'assurance en cas de perte, de vol ou de casse (sauf consécutivement à des dommages corporels).

Les bagages :

Ils doivent être adaptés à l'âge et au type de séjour choisi. Ils doivent être étiquetés du prénom et nom de l'enfant. Ils sont transportés aux risques et périls de leur propriétaire. L'AVEA Séjours se décharge de tout frais occasionné par la surcharge des bagages ou le nombre maximum de bagages non respecté facturés par la compagnie aérienne au frais de la famille.

B. PENDANT LE SÉJOUR

Prendre des nouvelles de son enfant :

Afin que les parents puissent suivre le bon déroulement du séjour de leur enfant, l'AVEA Séjours met à leur disposition, différents outils gratuits :

- **Les jours de départ**, les familles reçoivent un SMS confirmant l'arrivée de l'enfant au centre dès que l'assistance transport en a la confirmation par le directeur du séjour.
- **Pendant tout le séjour**, les parents peuvent accéder aux photos, messages et vidéos du séjour via la plateforme de blog « www.ondonnedesnouvelles.com» (service extérieur à l'AVEA Séjours) et sur la page Facebook du séjour.

Afin de garder le contact, les enfants peuvent :

- **Téléphoner à leurs parents** avec leurs téléphones portables. Les appels sont tolérés pendant les temps calmes et de repos mais interdits lors des activités, repas, jeux, veillées et la nuit. Se référer aux règles de vie et à la lettre du Directeur du séjour pour en savoir plus.
- **Écrire à leurs parents** : Les animateurs incitent les enfants à envoyer un courrier à leur famille, sans les obliger.

Renvoi du séjour :

En cas de non-respect des règles de vie, le participant sera renvoyé du séjour (frais à la charge de la famille) dans les 48 heures suivant les faits. La famille ou un tiers désigné doit être en mesure de récupérer le participant sur toute la durée du séjour.

Suivi médical pendant le séjour :

Un(e) assistant(e) sanitaire (H/F) suit quotidiennement les enfants, fait prendre les traitements (mettre les médicaments dans la valise, accompagnés de la copie de l'ordonnance. Le nom de votre enfant doit être inscrit sur chaque médicament), soigne les petits bobos, réconforte, etc.

En outre, il/ elle fait systématiquement appel à un médecin au moindre doute (fièvre, malaise) et applique le traitement prescrit. Il/elle prévient les familles par téléphone, si le cas est plus sérieux.

Frais médicaux et rapatriement sanitaire :

Se référer au paragraphe VIII.C

C. APRES LE SÉJOUR

Formalités lors des retours de séjour :

Se référer à la rubrique « X. Transport »

Enquête de satisfaction :

L'AVEA recueille l'avis des familles à l'issue de chaque séjour en envoyant une question de satisfaction.

En cas d'insatisfaction, tout client peut adresser une réclamation à l'AVEA Séjours. Se référer au paragraphe XV.

XII. ANNULATION DU SÉJOUR POUR LES POSTIERS

A. DU FAIT DE LA FAMILLE

Pour tout postier souhaitant annuler une réservation, il faut en informer l'AVEA Séjours savoir par lettre recommandée avec accusé de réception ou à défaut, par mail (contact@avea.asso.fr). Le cachet de la Poste servant de référence et de justificatif pour le calcul des frais d'annulation. Pour toute annulation pour raison médicale ou cas de force majeure, le client devra impérativement fournir les justificatifs utiles (certificat médical… etc.). A défaut de justificatif toute annulation intervenant 15 jours et plus après la réservation sera effectuée pour convenance personnelle avec facturation des frais afférents.

Droit de rétractation :

Tout client dispose d'un droit de rétractation s'il souhaite annuler sa réservation dans les 14 jours suivant l'acte d'achat. En cas d'exercice du droit de rétractation, aucun frais n'est facturé au client. L'annulation suite à rétractation peut donner lieu au remboursement de l'acompte. Le délai de 14 jours débute le jour suivant celui de la réservation et s'il se termine un jour férié ou un week-end, il est prolongé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Frais d'annulation :

A compter du 15ème jour, sauf en cas de maladie ou force majeure justifié, les frais d'annulation sont facturés comme suit :

Période d'annulation de la réservation	Montant des frais d'annulation
A partir du 15ème jour suivant la réservation et jusqu'à 30 jours avant le départ	**25 % du prix du séjour** avec un minimum égal à l'acompte du séjour (Colonies : 50 € pour les familles de métropole, 70 € pour les familles des DOM ; Séjours linguistiques : 150 €)
Entre 29 et 15 jours avant le départ	**50 % du prix du séjour** avec un minimum égal à l'acompte du séjour (Colonies : 50 € pour les familles de métropole, 70 € pour les familles des DOM ; Séjours linguistiques : 150 €)
Entre 14 et 7 jours avant le départ	**75 % du prix du séjour** avec un minimum égal à l'acompte du séjour (Colonies : 50 € pour les familles de métropole, 70 € pour les familles des DOM ; Séjours linguistiques : 150 €)
Moins de 7 jours avant le départ	**100 % du prix du séjour** avec un minimum égal à l'acompte du séjour (Colonies : 50 € pour les familles de métropole, 70 € pour les familles des DOM ; Séjours linguistiques : 150 €)

Les frais d'annulation sont à régler sous 30 jours à compter de la date d'annulation. Au 31ème jour, une majoration de 25% sera appliquée.

L'acompte n'est pas remboursé, même pour une annulation justifiée (maladie, force majeure), il correspond ainsi aux frais de dossier.

Retour anticipé de séjour :

Tout séjour écourté pour convenance personnelle, ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant ou sa famille ou du fait d'un renvoi pour mauvaise conduite ne donne lieu à aucun remboursement au prorata de la durée pendant laquelle l'enfant a participé au séjour. Le retour en transport au domicile du participant est à la charge des familles

Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de rapatriement sanitaire ou décès d'un membre de la famille proche selon les conditions souscrites par l'AVEA Séjours auprès de son assureur.

B. DU FAIT D'AVEA SÉJOURS

L'AVEA Séjours se réserve le droit d'annuler un séjour si le nombre de participants est insuffisant ou d'en modifier le contenu ou les caractéristiques (ateliers, activités, visites, itinéraires…etc.), si des raisons climatiques ou matérielles l'y obligent. Dans tous les cas, l'AVEA Séjours informera ses clients et s'efforcera de proposer une solution de remplacement.

Si des circonstances l'y obligent et seulement en cas de survenance d'évènements de force majeure indépendants de la volonté de l'association , pour des raisons de sécurité (Recommandation des autorités, interdiction préfectorale…etc.), ou si l'une des prestations principales du séjour ne pouvait être effectuée ou proposée à l'enfant, l'AVEA Séjours proposera d'autres prestations en remplacement dans les meilleurs délais ou un remboursement intégral des sommes versées par la famille (sauf paiement en chèques vacances ANCV/ ANCV Connect) et à titre d'indemnité de résiliation, une somme égale à l'indemnité de résiliation que le client aurait supporté si la résiliation était intervenue de son fait à cette date, soit :

Période de la résiliation	Indemnité de résiliation
A partir du 15ème jour suivant la réservation et jusqu'à 30 jours avant le départ	**25 % du prix du séjour**
Entre 29 et 15 jours avant le départ	**50 % du prix du séjour**
Entre 14 et 7 jours avant le départ	**75 % du prix du séjour**
Moins de 7 jours avant le départ	**100 % du prix du séjour**

Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure (telle que définie à l'article 1218 du Code civil), le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

XIII. ANNULATION DU SÉJOUR POUR LES PARTICULIERS

En application des dispositions de l'article L.221-28-12] du code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de séjours touristiques.

A. DU FAIT DE LA FAMILLE

Tout client souhaitant annuler une réservation doit en informer l'AVEA Séjours savoir par lettre recommandée avec accusé de réception ou à défaut, par mail (contact@avea.asso.fr). Le cachet de la Poste servant de référence et de justificatif pour le calcul des frais d'annulation. Pour toute annulation pour raison médicale ou cas de force majeure, le client devra impérativement fournir les justificatifs utiles (certificat médical… etc.). A défaut de justificatif toute annulation intervenant 15 jours et plus après la réservation sera effectuée pour convenance personnelle avec facturation des frais afférents.

Frais d'annulation :

À compter du 15ème jour, sauf en cas de maladie ou force majeure et sur présentation d'un justificatif, les frais d'annulation et de dossier à acquitter par les familles sont de :

Période d'annulation de la réservation	Montant des frais d'annulation
A partir du 15ème jour suivant la réservation et jusqu'à 30 jours avant le départ	**25 % du prix du séjour** avec un minimum égal à l'acompte du séjour (150 €)
Entre 29 et 15 jours avant le départ	**50 % du prix du séjour** avec un minimum égal à l'acompte du séjour (150 €)
Entre 14 et 7 jours avant le départ	**75 % du prix du séjour** avec un minimum égal à l'acompte du séjour (150 €)
Moins de 7 jours avant le départ	**100 % du prix du séjour** avec un minimum égal à l'acompte du séjour (150 €)

Les frais d'annulation sont à régler sous 30 jours à compter de la date d'annulation. Au 31ème jour, une majoration de 25% sera appliquée.

L'acompte n'est pas remboursé, même pour une annulation justifiée (maladie, force majeure), il correspond ainsi aux frais de dossier.

Retour anticipé de séjour :

Tout séjour écourté pour convenance personnelle, ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant ou sa famille ou du fait d'un renvoi pour mauvaise conduite ne donne lieu à aucun remboursement au prorata de la durée pendant laquelle l'enfant a participé au séjour. Le retour en transport au domicile du participant est à la charge des familles

Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de rapatriement sanitaire ou décès d'un membre de la famille proche selon les conditions souscrites par l'AVEA Séjours auprès de son assureur.

B. DU FAIT D'AVEA SÉJOURS

L'AVEA Séjours se réserve le droit d'annuler un séjour si le nombre de participants est insuffisant ou d'en modifier le contenu ou les caractéristiques (ateliers, activités, visites, itinéraires…etc.), si des raisons climatiques ou matérielles l'y obligent. Dans tous les cas, l'AVEA Séjours informera ses clients et s'efforcera de proposer une solution de remplacement.

Si des circonstances l'y obligent et seulement en cas de survenance d'évènements de force majeure indépendants de la volonté de l'association , pour des raisons de sécurité (Recommandation des autorités, interdiction préfectorale…etc.), ou si l'une des prestations principales du séjour ne pouvait être effectuée ou proposée à l'enfant, l'AVEA Séjours proposera d'autres prestations en remplacement dans les meilleurs délais ou un remboursement intégral des sommes versées par la famille (sauf paiement en chèques vacances ANCV / ANCV Connect) et à titre d'indemnité de résiliation, une somme égale à l'indemnité de résiliation que le client aurait supporté si la résiliation était intervenue de son fait à cette date, soit :

Période de la résiliation	Indemnité de résiliation
A partir du 15ème jour suivant la réservation et jusqu'à 30 jours avant le départ	**25 % du prix du séjour**
Entre 29 et 15 jours avant le départ	**50 % du prix du séjour**
Entre 14 et 7 jours avant le départ	**75 % du prix du séjour**
Moins de 7 jours avant le départ	**100 % du prix du séjour**

-

Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure (telle que définie à l'article 1218 du Code civil), le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

XIV. CESSION DE CONTRAT

Tout client peut céder son contrat à un tiers et doit impérativement en informer l'AVEA Séjours par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 30 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires.

De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable par les compagnies aériennes et, dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes conditions particulières de vente.

XV. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

AVEA Séjours

Service Expérience Clients

8, rue Brillat-Savarin

75013 PARIS

XVI. POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le règlement européen de protection des données personnelles (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 étend et facilite l'exercice des droits du Client en améliorant la transparence des traitements de ses données personnelles.

Pour toute demande concernant les données du Client, ce dernier peut envoyer un courrier électronique, en joignant un justificatif d'identité, au Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) en utilisant l'adresse suivante : protection-donnees@avea.asso.fr.

En fonction de la nature de sa demande, le déroulement de la procédure sera différent :

- Conformément à l'article 15 alinéa 3 du RGPD, le Client dispose d'un droit de consultation de ses données personnelles. Après avoir effectué sa demande par courriel à destination du DPO, l'ensemble des données le concernant lui sera transmise en pièce jointe par email au format PDF dans un délai de 48h (jours ouvrables).

- Conformément à l'article 16 du RGPD, le Client dispose d'un droit de rectification. Pour que sa demande soit traitée, il doit indiquer les rectifications souhaitées dans son courriel de prise de contact. Une fois les changements effectués, un courriel de confirmation lui sera envoyé dans un délai de 48h (jours ouvrables).

- Conformément à l'article 17 du RGPD, le Client dispose du droit à l'oubli. Pour procéder à la suppression de ses données personnelles, le Client doit faire sa demande par courriel en précisant les informations qu'il souhaite retirer. Un courriel de demande de confirmation lui sera envoyé dans un délai de 48h (jours ouvrables) avant de procéder à toute opération de destruction des données personnelles le concernant.

- Conformément à l'article 18 du RGPD, le Client dispose du droit de demander la limitation du traitement. Pour que sa demande soit traitée, il doit indiquer les limitations souhaitées dans son courriel de prise de contact. Une fois les changements effectués, un courriel de confirmation lui sera envoyé dans un délai de 48h (jours ouvrables).

- Conformément à l'article 20 du RGPD, le Client dispose du droit de demander la portabilité de ses données.

Après avoir effectué sa demande par courriel à destination du DPO, l'ensemble des informations le concernant lui sera transmise ou sera transmise à la personne que vous nous indiquerez, en pièce jointe par courriel au format PDF dans un délai de 48h (jours ouvrables).

Données personnelles recueillies par AVEA Séjours :

Pour toute réservation réalisée par téléphone ou par courriel, l'AVEA Séjours recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse e-mail, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable, sa date de naissance, les informations bancaires ;

- Pour toute réservation par Internet depuis le site Internet https://www.avea-vacances.fr, l'AVEA Séjours recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse courriel, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable, sa date de naissance ;

-Par le biais du « formulaire de contact » accessible depuis le site Internet, https://www.avea-vacances.fr, l'AVEA Séjours recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse e-mail ;

- Pour toute demande de brochure accessible depuis le site Internet https://www.avea-vacances.fr, l'AVEA Séjours recueille : email, numéro de téléphone ;

L'AVEA Séjours est susceptible de recueillir ces mêmes données personnelles lorsqu'elles sont communiquées lors de conversations avec ses conseillers.

L'association peut également recueillir ces mêmes données personnelles de ses prestataires extérieurs lorsque la réservation du Client est opérée par ses partenaires.

Ces données sont nécessaires notamment pour :

- La gestion commerciale ;
- La réservation / confirmation : les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et seront enregistrées dans la base de données de l'AVEA Séjours. A défaut de renseignement, la demande de réservation ne pourra être traitée.
- La satisfaction, l'amélioration et le suivi des Clients et du service client ;

- L’envoi d’informations et offres promotionnelles personnalisées ;

- La gestion comptable ;

- Le traitement statistiques.

- Pour répondre à des obligations légales ou règlementaires.

Les données personnelles que le Client communique à l’AVEA Séjours à l'occasion de sa commande ne sont ni vendues, ni transmises à aucun tiers. Ces informations sont considérées comme confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de l’AVEA Séjours notamment, pour le traitement de la commande du Client ainsi que pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de l’AVEA Séjours.

Ces données personnelles sont conservées pendant 5 ans à compter de la date d’enregistrement.

Le Client dispose de la faculté de consentir expressément à recevoir de la prospection directe sous forme de courrier électronique et/ou de courrier postal. Le Client dispose de la faculté de s’opposer, par courrier électronique ou par courrier postal en recommandé avec accusé de réception, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.