

Conditions générales de vente

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

Les droits essentiels 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 La Poste 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 d'AVEA La Poste. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8F87B485EB08A2.tplgfr2ls_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

Article 1 : Préambule

Article 2 : Présentation de l'AVEA la Poste

Article 3 : Inscription et modalité de réservation

Article 4 : Réservation et achat en ligne

Article 5 : Prix

Article 6 : Modalités de paiement

Article 7 : Les enfants en situation de handicap

Article 8 : Documents frais médicaux et assurances

Article 9 : Conditions particulières aux séjours à l'étranger

Article 10 : Transport

Article 11 : Avant le départ

Article 12 : Pendant le séjour

Article 13 : Au retour du séjour

Article 14 : Modification du séjour

Article 15 : Annulation du séjour pour les postiers

Article 16 : Annulation du séjour pour les particuliers

Article 17 : Cession de contrat

Article 18 : Réclamations

Article 19 : Politique de protection des données personnelles

1. PRÉAMBULE

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme relatif 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 (UE) 2015/2305 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

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

En outre, comme l'exige la loi, l'AVEA La Poste est assurée auprès de l'organisme l'UNAT afin de

rembourser vos paiements et lorsque le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où l'AVEA La Poste deviendrait insolvable.

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 reconnaît 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.

2. PRÉSENTATION DE L'AVEA LA POSTE

L'AVEA La Poste 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

AVEA La Poste est émettrice de sa billetterie Depuis 2013, l'AVEA La Poste est agréée SNCF et IATA (International AirTransport Association).

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

Définition de « Postier » est une personne en fonction ou retraité de la Poste, société mère (hors filiales) depuis au minimum trois mois, en CDD ou CDI.

Définition de « Partenaire », est un Comité Social d'Entreprise, une collectivité territoriale ou une association ayant établi des conditions de partenariat avec l'AVEA La Poste. Pour plus de renseignements, merci de contacter un conseiller AVEA.

Définition de « Particulier » est une personne dont la situation ne correspond ni à « Postier », ni à « Partenaire ».

3. INSCRIPTION ET MODALITÉ DE RÉSERVATION

Les prestations décrites dans cette brochure sont réservées aux enfants âgés de 4 à 17 ans.

Les conditions générales de vente sont réputées connues et acceptées lors de la réservation par téléphone ou sur le site web www.avea-vacances.fr l'un des séjours présentés dans cette brochure.

Deux possibilités de réservation :

→ soit en ligne sur le site internet www.avea-vacances.fr ;

→ soit par téléphone à l'aide d'un conseiller au 0145650202 [prix d'un appel local depuis un poste

fixe), du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 30 (horaires aménagés les jours d'ouverture des inscriptions).

A. Pour les postiers

Dans les 14 jours qui suivent la réservation, le client doit verser :

→ l'acompte d'un montant minimum de 50 € par séjour colonie/par enfant métropolitain (70 € minimum par séjour/parent enfant des DOM et 150 € minimum pour un séjour linguistique/ par enfant).

→ Pour valider le tarif subventionné, la copie du ou des avis d'imposition du foyer doit être transmise à notre service Administration des Ventes (ADV) par courrier ou à déposer sur votre espace personnel en ligne. À défaut de réception, le tarif subventionné maximum sera appliqué.

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

En cas de réservation tardive réalisée 30 jours avant le départ, l'inscription définitive sera effective qu'après règlement de la totalité du séjour.

Toute réservation d'un séjour implique obligatoirement que tout autre séjour antérieur soit intégralement réglé, y compris les frais médicaux et/ou les frais d'annulation.

Les offres de réductions, de parrainage, promotionnelles, de bienvenue, ne sont pas cumulables.

B. Pour les particuliers

Dans les 14 jours qui suivent la réservation, le client doit verser :

→ l'acompte d'un montant minimum de 150 € par séjour colonie/par enfant. Dès règlement de l'acompte, vous recevrez un mail comprenant un dossier à compléter et à renvoyer au plus tard 1 mois avant le départ.

→ le solde total du séjour doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.

En cas de réservation tardive réalisée 30 jours avant le départ, l'inscription définitive sera effective qu'après règlement de la totalité du séjour.

Toute réservation d'un séjour implique obligatoirement que tout autre séjour antérieur soit intégralement réglé, y compris les frais médicaux et/ou les frais d'annulation.

Les offres de réductions, de parrainage, promotionnelles, de bienvenue, ne sont pas cumulables.

C. Pour les partenaires

Il convient de se référer au partenariat établi entre l'AVEA La Poste et la structure partenaire pour connaître les conditions et modalités d'inscription et à défaut se référer aux conditions générales de vente des particuliers.

4. RÉSERVATION ET ACHAT EN LIGNE

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

- finalisation de la procédure d'achat en réglant au minimum l'acompte ;
- réception de l'email de confirmation de réservation.

A. Pour les postiers et le tarif subventionné

Pour bénéficier du tarif postier, il est impératif de compléter soigneusement l'onglet intitulé « mes données administratives » et d'envoyer à l'AVEA La Poste les pièces justificatives sollicitées [copie intégrale de l'avis d'imposition du foyer, etc.].

Dans le cas où l'onglet intitulé « mes données administratives » ne serait pas complétée, le tarif subventionné de la tranche maximum sera appliqué. Le tarif peut être ajusté à tout moment par AVEA La Poste après vérification et validation des informations à réception des documents [avis d'imposition, Quotient Familial, etc.].

B. Pour les partenaires

Afin de bénéficier de l'offre tarifaire dédiée à sa structure, le partenaire devra, lors de son inscription, s'assurer d'avoir bien sélectionné « Adhèrent CE Partenaire » et renseigné son Code Partenaire.

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

5. PRIX

Les prix indiqués s'entendent toutes taxes comprises (TTC) et sont applicables dès la parution du catalogue ou 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 billets 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.

Nos prix comprennent :

- l'équipe d'encadrement ;
- l'hébergement ;
- les repas ;
- les activités décrites dans le catalogue de l'année

en cours y compris le matériel utilisé pour 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).

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 pas lieu à un remboursement.

A. Pour les postiers

Les prix appliqués aux postiers sont consultables dans le livret tarifs Postiers ou sur le site internet en vous connectant à votre espace personnel.

La participation des parents est déterminée en fonction du quotient familial (QF) lequel est établi à partir du revenu fiscal de référence et du nombre de parts inscrits sur l'avis d'imposition du foyer ou qui sont reconstitués en cas de changement de situation.

À défaut de réception ou de communication de votre avis d'imposition, il sera appliqué par défaut la tranche de tarification la plus élevée. Il en est de même pour les dossiers incomplets. Le prix subventionné ne peut être appliqué uniquement après réception de l'avis d'imposition. Le prix subventionné ne peut être appliqué uniquement après réception de l'avis d'imposition. En l'absence, le tarif subventionné maximum sera pris en compte (quotient familial tranche 10).

B. Pour les partenaires

Se référer au partenariat établi entre l'AVEA La Poste et votre structure ; à défaut, se référer aux conditions des particuliers.

C. Pour les particuliers

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

6. MODALITÉS DE PAIEMENT

L'AVEA La Poste accepte les moyens de paiements suivants :

- carte bancaire (Visa, Mastercard) ;
- prélèvement bancaire ;
- chèque ;
- virement bancaire ;
- e-chèques vacances et chèques vacances ;
- bons d'aide aux temps libres de la CAF (BATL) valables pour les séjours avec hébergement.

Les paiements par Chèques Vacances doivent obligatoirement être annotés « AVEA La Poste » et être envoyés par lettre recommandée avec accusé de réception. L'AVEA La Poste se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Les prélèvements et les bons d'aides aux temps libres de la CAF sont acceptés uniquement pour le paiement du solde de votre commande. Les BATL de la CAF doivent être envoyés dans les 14 jours suivant la demande d'inscription accompagnés du formulaire* complété d'un chèque de caution du montant de l'aide.

*Disponible dans ce livret dans la rubrique « Que comprend le prix du séjour ? » (p. 9) et sur notre site internet www.avea-vacances.fr.

7. LES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP

Les enfants en situation de handicap sont accueillis exclusivement dans les centres en gestion AVEA La Poste, 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.

Pour plus de renseignements, merci de contacter un conseiller au numéro de téléphone 0144 54 79 99 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par courriel pascal.laroche@avea.asso.fr.

8. DOCUMENTS FRAIS MÉDICAUX ET ASSURANCES

A. La liste des documents obligatoires à fournir

La participation à un séjour de l'AVEA La Poste nécessite impérativement pour des raisons de sécurité les documents suivants des enfants mineurs :

- Copie de la pièce d'identité ;
- Une autorisation parentale de pratique des soins médicaux ou chirurgicaux ;
- Un dossier médical complet et précis intitulé fiche sanitaire.

Par ailleurs, certaines activités (activité nautique, du parapente, etc.) nécessitent des documents complémentaires tels que :

- Un certificat médical de non-contre-indication à la pratique de ces activités ;
- Une autorisation parentale à la pratique des activités concernées ;
- Un test d'aisance nautique et aquatique à la pratique des activités concernées.

L'ensemble de ces documents est à adresser impérativement à l'AVEA La Poste 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.

Pour nous permettre d'apporter une attention particulière à votre enfant, les mentions suivantes sont obligatoires :

- Un numéro d'urgence permettant de joindre la famille pendant toute la durée du séjour ;
- Les problèmes particuliers de votre enfant (énurésie, hyperactivité etc.) ;
- Régime alimentaire particulier (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.

Après avoir dûment complété et signé cette fiche, vous devez la renvoyer à l'AVEA La Poste dans le délai indiqué, accompagnée 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 (ex. : test nautique et aquatique, aptitude à la pratique du parapente, etc.).

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

C. Frais médicaux

Les frais médicaux sont avancés par l'AVEA La Poste ou ses partenaires. Les remboursements vous seront adressés et demandés dès le retour de votre enfant.

Si l'état de santé de votre enfant le nécessite, un rapatriement sanitaire serait alors envisagé et pris en charge par l'assureur d'AVEA La Poste.

D. Documents le jour du départ

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.

En cas d'oubli, de perte ou de pièces arrivées à échéance, l'AVEA La Poste ne pourra garantir le départ de l'enfant et le séjour ne pourra être remboursé.

E. Assurances

Tous les participants à un séjour AVEA La Poste bénéficient gratuitement des garanties principales suivantes souscrites auprès de la compagnie d'assurance Mutuelle Saint Christophe :

- Responsabilité civile (dommages causés aux tiers) :
 - Tous dommages corporels causés du fait des enfants placés sous la responsabilité de l'AVEA La Poste à hauteur de 15 000 000 €
 - Tous dommages matériels et immatériels consécutifs, causés du fait des enfants placés sous la responsabilité de l'AVEA La Poste à hauteur de 2 500 000 €

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

Toutefois, les objets personnels (bagages, vêtements, portable, argent de poche, etc.) ne sont pas pris en charge. La perte ou la détérioration des lunettes n'est pas prise en charge, sauf en cas d'accidents corporels.

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 AVEA La Poste.

9. CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX SÉJOURS À L'ÉTRANGER

Documents obligatoires et formalités

L'AVEA La Poste ne peut pas substituer à la responsabilité individuelle des parents qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention 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 ;
- une autorisation de sortie de territoire (Modèle disponible sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>) signée par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale ;
- la photocopie de titre d'identité du parent signataire ;
- une copie du livret de famille si l'enfant ne porte pas le même nom que le parent ;
- 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, entraînant un retard, le refus à l'embarquement du voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurant sous l'entière responsabilité de la famille qui conserve à sa charge les frais consécutifs.

Si votre 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 en toute autonomie.

En cas d'oubli, de perte ou de pièces arrivées à échéance ou du non-respect des formalités, l'AVEA La Poste 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 étrangères de nationalité étrangère devant les pays d'accueil, catastrophes naturelles. L'AVEA La Poste reste l'interlocuteur privilégié des participants.

10. TRANSPORT

Concernant la responsabilité d'AVEA La Poste, 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, changements d'horaires imposés par les transports ferroviaires, maritimes, aériens ou routiers, troubles politiques intervenant dans les pays d'accueil, catastrophes naturelles. L'AVEA La Poste reste l'interlocuteur privilégié des participants.

A. Pré-acheminement

Les dates de départ et de fin de séjour sont celles figurant dans l'application Infovoyage. Cette application met à disposition les informations relatives au transport et l'hébergement.

Les parents doivent assurer le transport de leurs enfants de leur domicile jusqu'au point de rendez-vous régional. L'AVEA La Poste assure ensuite le voyage des enfants, jusqu'au centre de vacances (sauf Easy Colos). L'AVEA La Poste organise les transports des enfants, depuis certaines villes de France, vers leur centre de vacances dans des conditions de sécurité et de confort optimum. L'acheminement de votre enfant en fonction de son âge, du séjour et des dates du séjour, pourra s'effectuer en autocar, en ferry, en train et/ou en avion, en transports urbains, en taxi/VTC, de nuit pour de meilleures conditions de circulation des autocars. Pour des raisons pratiques, certains départs peuvent être effectués la veille de la date indiquée dans le catalogue, dans ce cas le départ implique un trajet de nuit.

Le pré-acheminement national, pour certains centres, un regroupement est prévu sur un site national (Paris ou Lyon très souvent) :

→ pour les enfants de 4 à 13 ans, en fonction de la région d'origine, des pré-acheminements en train, en autocar, voire en avion sont organisés par AVEA La Poste, pour rejoindre le point de rendez-vous national. Vos enfants sont alors accompagnés par des animateurs ou convoyeurs salariés par AVEA La Poste, qui les accompagnent, depuis le point de départ. La même organisation est mise en place pour le retour ;

→ pour les adolescents de 14 à 17 ans, un titre de transport sera fourni au jeune pour le déplacement qu'il effectuera en autonomie. Il sera accueilli par nos équipes à son arrivée en gare pour être accompagné au point de rendez-vous suivant.

Pour le pré-acheminement régional, les départs sont garantis depuis certaines villes de France. Cependant, un pré et post-acheminement depuis les régions, pour rejoindre le lieu de départ régional, pourra être envisagé et pris en charge par AVEA La Poste, si l'organisation des transports le permet. En cas de vol ou de perte du titre de transport par votre enfant, AVEA La Poste n'effectuera aucun remboursement. L'achat d'un nouveau titre de transport restera à votre charge. L'AVEA La Poste met aussi systématiquement en place une assistance transports qui suit sans discontinuité, 24 h/24 les transports des enfants, depuis le premier départ, jusqu'à la dernière arrivée.

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

B. Transport arien

AVEA La Poste fait appel à des compagnies aériennes régulières pour les vols en avion. Les billets et contremaîtres sont souvent soumis à des conditions particulières, ne peuvent être ni échangés ni modifiés ni remboursés.

Conformément aux dispositions de l'article 211-15 du code du tourisme, l'AVEA La Poste s'engage à vous fournir l'identité du transporteur qui assurera effectivement le tronçon des vols concernés.

Les compagnies aériennes retenues par l'AVEA La Poste sont à titre principal 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, Thai Airways, Iberia, Air Caraïbes, American Airlines United Airlines.

L'AVEA La Poste peut être amené à proposer des vols en charter.

L'AVEA La Poste s'engage, au plus tard 15 jours avant la date du séjour ou au moment du paiement complet du séjour si celle-ci intervient moins de 15 jours avant le début du voyage à vous confirmer l'identité de la compagnie aérienne de fait affecté au tronçon de vols concernés.

En raison de l'intensité du trafic aérien et suite à des événements indépendants de notre volonté (grève, incidents techniques) des retards, des annulations peuvent avoir lieu.

11. AVANT LE DÉPART

A. La lettre du directeur

Environ trois semaines avant le départ, les familles recevront par mail la lettre du Directeur du centre, qui rappelle l'obligation de respecter la Charte AVEA établissant les règles de vie pendant le séjour et qui détaille le déroulement des activités pendant le séjour.

Le Directeur peut joindre à cette lettre un trousseau spécifique pour certains séjours, ainsi que le code d'accès du blog et à la page Facebook du séjour.

B. Kit voyage de départ

Deux semaines avant le départ, les familles recevront :

→ un kit voyage indiquant le jour, l'heure et le lieu de rassemblement des enfants, pour le départ ;

→ Les dates de départ et de retour du séjour seront confirmées par l'AVEA La Poste sur le site www.infovoyageavea-transports.fr

C. Le trousseau les bagages et l'étiquetage

Trousseau : il est indispensable que les parents tiennent compte, dans la mesure du possible, de la liste qui leur est adressée avec la confirmation d'inscription ou la lettre du Directeur.

Toutes les pièces du trousseau doivent être marquées avec des noms tissés solidement cousus. Les appareils photos de valeur, les jeux électroniques, les portables ne sont pas couverts par l'assurance en cas de perte ou de casse (sauf consécutives à des dommages corporels).

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 La Poste se décharge de tous frais occasionnés par la surcharge des bagages ou le nombre maximum de bagages non respecté facturés par la compagnie aérienne au frais de la famille.

12. PENDANT LE SÉJOUR

A. Prendre des nouvelles de son enfant

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

→ Lors des jours de départ, les familles reçoivent un SMS confirmant l'arrivée de l'enfant au centre.

→ Pendant tout le séjour, les parents peuvent accéder aux photos, messages et vidéos du séjour via la plateforme de blog « www.ondonedesnouvelles.com » (service extérieur à l'AVEA La Poste) et sur la page Facebook du séjour.

Afin de garder le contact, les enfants peuvent :

→ téléphoner à leurs parents avec leurs téléphones mobiles qui 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).

B. 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... 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.

Comme indiqué dans l'article 8, les frais médicaux seront avancés par l'AVEA La Poste ou ses partenaires, leur remboursement vous sera demandé dès le retour de l'enfant. Si l'état de santé de votre enfant le nécessite, un rapatriement sanitaire serait alors envisagé et pris en charge par l'assureur d'AVEA La Poste, en lien avec les parents.

13. AU RETOUR DU SÉJOUR

Formalités lors des retours de séjour : le kit voyage retour, à défaut une pièce d'identité et une décharge à signer sur place, seront exigées par le personnel de l'AVEA La Poste pour remettre l'enfant aux parents.

Pour les adolescents devant regagner seuls leur domicile, une décharge parentale devra être envoyée avant le retour du séjour à l'adresse suivante :

AVEA La Poste
SERVICE TRANSPORT
8, rue Brillat-Savarin
75013 Paris

14. MODIFICATION

Aucune modification concernant la ville de départ et de retour n'est possible à moins de 30 jours avant le premier jour du séjour.

Exception : si 30 jours avant le 1^{er} jour du séjour la famille souhaite déposer et/ou récupérer son enfant au centre

de vacances, une demande écrite obligatoire (courrier et/ou mail) doit être formulée auprès de AVEA La Poste - service transport - 8, rue Brillat-Savarin - 75013 Paris / contact@avea.asso.fr - obligation pour la famille de présenter au Directeur, le kit voyage AVEA La Poste avec une pièce d'identité pour récupérer l'enfant le jour convenu avec le Directeur du centre de vacances.

ATTENTION : de 60 à 30 jours avant le premier jour du séjour, des frais de modification de 20 euros par billet + le différentiel du prix du billet depuis la ville de départ et/ou d'arrivée seront facturés à la famille

15. ANNULATION DU SÉJOUR POUR LES POSTIERS

A. Du fait de la famille

Si vous souhaitez annuler votre réservation, veuillez nous le faire savoir par lettre recommandée avec accusé de réception. Le cachet de la Poste servant de référence et de justificatif pour le calcul des frais d'annulation, ou par mail à l'adresse contact@avea.asso.fr. Une annulation sous 14 jours calendaires à compter de la date d'inscription n'entraîne pas de frais d'annulation.

À compter du 15^e 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 :

- 25 % du prix du séjour avec un montant qui ne saurait, en tout état de cause, être inférieur à 50 € (ou 70 € pour les familles vivant dans les DOM ou pour un séjour linguistique), pour une annulation entre le 15^e jour post-réservation et 30 jours avant la date de départ ;
- 50 % du prix du séjour avec un montant qui ne saurait, en tout état de cause, être inférieur à 50 € (ou 70 € pour les familles vivant dans les DOM ou pour un séjour linguistique), pour une annulation entre 29 et 15 jours avant la date de départ ;
- 75 % du prix du séjour avec un montant qui ne saurait, en tout état de cause, être inférieur à 50 € (ou 70 € pour les familles vivant dans les DOM ou pour un séjour linguistique), pour une annulation entre 14 et 7 jours avant la date de départ ;
- 100 % du prix du séjour avec un montant qui ne saurait, en tout état de cause, être inférieur à 50 € (ou 70 € pour les familles vivant dans les DOM ou pour un séjour linguistique), pour une annulation à moins de 7 jours avant la date de départ.

Toute annulation est soumise à une retenue correspondant au montant de l'acompte.

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

Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant ou du fait de son renvoi pour mauvaise conduite entraînent la perception des frais d'annulation à 100 % du prix du séjour.

Le retour en transport au domicile du participant est à la charge des familles, sauf dans les cas de rapatriement sanitaire ou décès d'un membre de la famille proche selon les conditions souscrites auprès de l'assureur GMF par AVEA La Poste.

B. Du fait d'avea la poste

AVEA La Poste se réserve le droit d'annuler un séjour si le nombre de participants n'est pas suffisant 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, nous vous informerons et nous nous efforcerons de vous proposer une solution de remplacement.

Si les circonstances nous y obligent et seulement en cas d'événements de force majeure indépendants de notre volonté, pour des raisons de sécurité (recommandations des autorités, interdiction préfectorale etc.), l'une des prestations principales du séjour ne pouvait être effectuée ou proposée à l'enfant, l'AVEA proposera d'autres prestations en substitution dans les meilleurs délais ou un remboursement intégral des sommes versées par la famille (sauf versement en chèques vacances) et à titre d'indemnité de résiliation, une somme égale à l'indemnité de résiliation que la famille aurait supportée si la résiliation était intervenue de son fait à cette date, soit :

- 25 % du prix du séjour avec un montant qui ne saurait, en tout état de cause, être inférieur à 50 €, pour une annulation entre le 15^e jour post-réservation et 30 jours avant la date de départ ;
- 50 % du prix du séjour pour une annulation entre 29 et 15 jours avant la date de départ ;
- 75 % du prix du séjour pour une annulation entre 14 et 7 jours avant la date de départ ;
- 100 % du prix du séjour pour une annulation à moins de 7 jours avant la date de départ.

Il est précisé que 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.

16. 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

Si vous souhaitez annuler votre réservation, veuillez nous le faire savoir par lettre RAR. Le cachet de La Poste servant de référence et de justificatif pour le calcul des frais d'annulation, ou par mail à l'adresse contact@avea.asso.fr :

- Une annulation sous 14 jours calendaires à compter de la date d'inscription n'entraîne pas de frais.

À compter du 15^e 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 :

- 25 % du prix du séjour avec un montant qui ne saurait, en tout état de cause, être inférieur à 150 €, pour une annulation entre le 15^e jour post-réservation et 30 jours avant la date de départ ;
- 50 % du prix du séjour pour une annulation entre 29 et 15 jours avant la date de départ ;
- 75 % du prix du séjour pour une annulation entre 14 et 7 jours avant la date de départ ;
- 100 % du prix du séjour pour une annulation à moins de 7 jours avant la date de départ.

Toute annulation est soumise à une retenue correspondant au montant de l'acompte.

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

Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant ou du fait de son renvoi pour mauvaise conduite entraînent la perception des frais d'annulation à 100 % du prix du séjour écourté ou abandonné. Le retour en transports au domicile du participant est à la charge des familles, sauf dans les cas de rapatriement sanitaire ou décès d'un membre de la famille proche, selon les conditions souscrites auprès de l'assureur GMF par AVEA La Poste.

B. Du fait d'AVEA La Poste

AVEA La Poste se réserve le droit d'annuler un séjour si le nombre de participants n'est pas suffisant 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, nous vous informerons et nous nous efforcerons de vous proposer une solution de remplacement.

Si les circonstances nous y obligent et seulement en cas d'événements de force majeure indépendants de notre volonté, pour des raisons de sécurité (recommandations des autorités, interdiction préfectorale, etc.), l'une des prestations principales du séjour ne pouvait être effectuée ou proposée à l'enfant, il sera proposé d'autres prestations en substitution dans les meilleurs délais ou un remboursement intégral des sommes versées par la famille (sauf versement en chèques vacances) et à titre d'indemnité de résiliation, une somme égale à l'indemnité de résiliation que la famille aurait supportée si la résiliation était intervenue de son fait à cette date, soit :

- 25 % du prix du séjour avec un montant qui ne saurait, en tout état de cause, être inférieur à 150 €, pour une annulation entre le 15^e jour post-réservation et 30 jours avant la date de départ ;
- 50 % du prix du séjour pour une annulation entre 29 et 15 jours avant la date de départ ;
- 75 % du prix du séjour pour une annulation entre 14 et 7 jours avant la date de départ ;
- 100 % du prix du séjour pour une annulation à moins de 7 jours avant la date de départ.

Il est précisé que 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.

17. CESSIION DE CONTRAT

La famille peut céder son contrat à un tiers et doit impérativement en informer l'AVEA La Poste 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.

18. RÉCLAMATIONS

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

AVEA La Poste
Service Qualité
8, rue Brillat-Savarin
75013 Paris

19. 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 transmis en pièce jointe par email au format PDF dans un délai de 48 h (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 48 h (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 48 h (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 48 h (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 transmis ou sera transmis à la personne que vous nous indiquerez, en pièce jointe par email au format PDF dans un délai de 48 h (jours ouvrables).

Données personnelles recueillies par AVEA La Poste :

Pour toute réservation réalisée par téléphone ou par courriel, AVEA La Poste 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>, AVEA La Poste 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, [\[avea-vacances.fr\]\(https://www.avea-vacances.fr\), AVEA La Poste recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse e-mail ;](https://www.</p></div><div data-bbox=)

→ Pour toute demande de brochure accessible depuis le site Internet <https://www.avea-vacances.fr>, AVEA La Poste recueille : email, numéro de téléphone ;

→ AVEA La Poste est susceptible de recueillir ces mêmes données personnelles lorsqu'elles sont communiquées lors de conversations avec les conseillers AVEA La Poste ;

→ AVEA La Poste peut recueillir ces mêmes données personnelles de ses prestataires extérieurs lorsque la réservation du Client est opérée par ses partenaires.

Ces données sont nécessaires pour la gestion commerciale notamment de :

- la gestion commerciale ;
- la réservation / confirmation : les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et seront enregistrées dans la base de données commune AVEA La Poste. À défaut de renseignement, AVEA La Poste ne pourra traiter la réservation.
- la satisfaction et suivi des Clients ;
- l'amélioration de notre suivi et service client ;
- l'envoi d'informations et offres promotionnelles personnalisées ;
- la gestion comptable ;
- le traitement de statistiques.
- Pour répondre à des obligations légales ou réglementaires.

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