



ASSOCIATION AVENTURES VACANCES ENERGIE

Association Loi 1901
Siret : 801 618 836 00069
Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours (Atout France) : IM069140013
RCP : MAIF
Caution : FMS UNAT

Siège social : 12, avenue d'Arquier, route de Bandol 83270 Saint Cyr sur Mer
Antenne administrative : 388 bd Jean Jacques Bosc 33130 Bègles
09-73-87-20-20 - info@aventures-vacances-energie.com

CONDITIONS PARTICULIERES ET GENERALES DE VENTE 2022

GENERALITES

Les présentes Conditions Particulières de Vente ont vocation à s'appliquer à tous les séjours proposés par **Aventures Vacances Energie**.

Toute inscription à un séjour organisé par **AVE (Aventures Vacances Energie)** implique l'adhésion à notre Projet Educatif et l'état d'esprit qui en découle ainsi que l'acceptation entière des conditions énumérées ci-dessous.

Tous les séjours proposés par **AVE**, entrant dans la catégorie des séjours éducatifs, font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) par L'Association

Nous recommandons, avant de valider une inscription, de vous rendre sur notre site internet www.aventures-vacances-energie.com afin de prendre connaissance de notre Projet Éducatif et de notre abécédaire.

Notre site Internet vous présente les séjours diffusés par **Aventures Vacances Energie** et constitue l'information préalable.

Cette information porte sur le contenu des forfaits (destinations, modes d'hébergements, voyages, activités et prestations complémentaires), sur les dates, les prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation et de modification du contrat et sur les formalités de voyages.

Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix.

Pour inscrire un participant sur un des séjours du catalogue le client utilisera le module de commande électronique sur notre site internet. Il devra au préalable avoir contrôlé le descriptif du séjour.

Tous les services fournis seront en langue française.

SEJOURS

FICHES TECHNIQUES DES SEJOURS

Les séjours sont présentés sous forme de fiches techniques, que cela soit pour nos adhérents individuels (via notre site internet) ou nos adhérents collectifs.

sur ces fiches techniques sont indiquées les informations suivantes :

- les dates des séjours

- La ou les destination(s) du séjour
- la nature et la catégorie touristique de l'hébergement
- le programme du séjour
- le nombre de nuitée (hors transport)
- Les moyens de transport
- les formalités administratives et sanitaires pour pouvoir participer au séjour
- l'effectif approximatif du groupe
- l'effectif minimum pour que le séjour soit validé
- l'accessibilité ou non aux personnes à mobilité réduite

DATES DES SEJOURS

Les dates des séjours sont indiquées sur les fiches des séjours.

Pour les séjours à l'étranger, avec transport aérien, une modification des dates de plus ou moins 48 h, peut intervenir en fonction des compagnies aérienne sans que cela constitue un motif d'annulation ou de réclamation.

PROGRAMME DES SEJOURS

Le programme des séjours est donné à titre indicatif. L'organisation des ACM est liée au projet pédagogique du directeur du séjour établi dans un esprit de co-construction avec les participants. Cette spécificité propre aux colonies de vacances implique une certaine souplesse de fonctionnement. Ainsi un changement de jour d'activité et ou une modification marginale de programme à l'initiative du groupe ne peut être considéré comme une modification substantielle du contrat et ne donne lieu à aucune compensation. En tout état de cause, les changements d'activité sont faits coût à coût équivalent

Pour les séjours itinérants

En France métropolitaine : il est indiqué sur la fiche technique du séjour un programme prévisionnel concernant les dates des étapes. Dans tous les cas, les différentes étapes annoncées sont respectées. A l'étranger : En accord avec ses ambitions éducatives, **AVE** ne précise pas obligatoirement l'itinéraire définitif. Les normes de sécurité pour les hébergements et les transports locaux tiennent compte de la législation locale et sont souvent différentes des normes françaises. Avant de valider une inscription, nous vous demandons de bien vouloir consulter la fiche technique du séjour.

Les repas sont adaptés aux différents publics et sont préparés sur place avec des produits locaux. Si besoin, des préparations particulières sont confectionnées lors de repas à thème. Des repas froids individuels seront préparés si les activités prévues le nécessitent. Tous nos hébergements proposent des équipements répondant aux normes HACCP en vigueur, des contrôles réguliers sont effectués. Les menus sont copieux et équilibrés. Il est tenu compte des indications données par le directeur du séjour et des régimes spéciaux (végétarien, sans porc, allergies alimentaires etc...)

4 repas par jour sont servis, petit-déjeuner, déjeuner, goûter et dîner.

TRANSPORT

Nous organisons le transport des participants depuis des villes de départ indiquées sur notre catalogue, via notre site internet, ou la grille des tarifs fournis aux adhérents collectifs, ou la convention de séjour. Ce transport comprend l'encadrement des participants par un convoyeur-animateur, les billets de train ou d'avion et la prise en charge en car ou en transport en commun ou en taxi si besoin.

Concernant les jours des départs et des retours et les horaires, cela est différent selon la destination choisie, et la ville de départ.

Le jour de départ correspond à la date du 1^{er} jour du séjour.

Le jour de retour correspond à la date du dernier jour du séjour.

Pour les séjours France (Hiver – Printemps – Eté - Automne – Noel)

A destination du Sud-Ouest (Pyrénées, Landes, Gironde) et la Vienne

Départ de Paris : prévu en début d'après-midi

→ Retour : prévu en début d'après-midi

Départ des villes de province (mise à part Bordeaux, Toulouse et Poitiers) : prévu en matinée

→ Retour : prévu en fin d'après-midi

Départ de Bordeaux, Toulouse et Poitiers : prévu dans l'après-midi, voire en fin d'après-midi

→ Retour : prévu en matinée

A destination des Alpes

Départ de Paris : prévu en milieu de journée

→ Retour : prévu en milieu de journée

Départ des villes de province (mise à part Marseille, Lyon et Grenoble) : prévu en matinée

→ Retour : prévu en fin d'après-midi

Départ de Marseille, Lyon et Grenoble : prévu dans l'après-midi

→ Retour : prévu en matinée

A destination de la Corse

Compagnies aériennes : Air Corsica, Air France

Départ de Paris : prévu en milieu d'après-midi

→ Retour : prévu à la mi-journée

Départ des villes de province : prévu en matinée

→ Retour : prévu en fin d'après-midi

Pour les séjours Etranger (Printemps - Eté)

A destination de la Grèce (et la Crète)

Compagnies aériennes : Lufthansa, Aegean, Air Serbia

Vols en correspondances Munich ou Frankfurt ou Belgrade

Départ de Paris : prévu en fin d'après-midi, début de soirée

→ Retour : prévu en fin de matinée

Départ des villes de province pour rejoindre Paris : prévu en fin de matinée

→ Retour : prévu en fin d'après-midi

A destination de la Sicile

Compagnies aériennes : Alitalia, Transavia, Easy jet

Départ de Paris : prévu en fin d'après-midi

Paris - Rome (1h30 de correspondance) - Catane

→ Retour : prévu en fin de matinée

Catane - Rome (55 min de correspondance) - Paris

Départ des villes de province pour rejoindre Paris : prévu en matinée

→ Retour : prévu en fin d'après-midi

A destination du Portugal et de l'Espagne

Compagnies aériennes : Air France, Transavia, TAP Air Portugal, Vueling

Départ de Paris : prévu en fin d'après-midi

Paris - Lisbonne

→ Retour : prévu en début de matinée

Lisbonne - Paris

Départ des villes de province (sauf Toulouse) pour rejoindre Paris : prévu en matinée

→ Retour : prévu en fin d'après-midi

Compagnie aérienne : TAP Portugal :

Départ de Toulouse : prévu en fin d'après-midi

Toulouse - Lisbonne (2h00 de correspondance) - Séville

→ Retour : prévu en fin d'après-midi

Lisbonne - Toulouse

A destination de l'Espagne (Les Baléares)

Compagnies aériennes : Air Iberia, Transavia, Vueling

Départ de Paris : prévu en fin d'après-midi

Paris – Madrid (2h30 de correspondance) - Palma
→ Retour : prévu en fin de matinée
Palma – Madrid (1h30 de correspondance) - Paris
Départ des villes de province pour rejoindre Paris : prévu en matinée
→ Retour : prévu en fin d'après-midi

A destination du Maroc

Compagnie aérienne : Air France, Transavia, Royal Air Maroc
Départ de Paris : prévu en fin d'après-midi
Paris – Marrakech ou Casablanca
→ Retour : prévu en début d'après-midi
Marrakech ou Casablanca - Paris
Départ des villes de province pour rejoindre Paris : prévu en matinée
→ Retour : prévu en fin d'après-midi

A destination de l'Italie

Compagnie aérienne : Air France, Vueling
Départ de Paris : prévu en fin d'après-midi
Paris – Rome
→ Retour : prévu en début d'après-midi
Rome - Paris
Départ des villes de province pour rejoindre Paris : prévu en matinée
→ Retour : prévu en fin d'après-midi

Les convocations et instructions de départ

Celles-ci sont communiquées aux responsables légaux 10 jours avant le départ via leur « espace personnel » accessible sur notre site Internet. Elles indiquent les dates Aller-Retour, le lieu de rendez-vous, l'horaire et le moyen de transport.

Est à disposition des familles sur ce même « espace personnel » le Carnet de Voyage où sont indiqués les formalités administratives obligatoires le jour du départ (si besoin), l'adresse de l'hébergement, le nom du directeur(-trice) du séjour, le lien internet du blog du séjour, le mot de passe de connexion du blog, le numéro de téléphone du séjour, et le trousseau pour confectionner la valise de l'enfant.

INSCRIPTIONS

Nos séjours sont réservés aux membres adhérents et à leurs ayants-droit.

Le droit d'adhésion est fixé, chaque année, en Assemblée Générale. Il est établi pour l'année en cours à 18 € pour les individuels et familles, et à 60 € pour les adhérents collectifs.

Adhérents collectifs (Comités d'Entreprises, collectivités territoriales, associations) : Les réservations font l'objet d'une convention d'option stipulant les modalités de mode de règlement, avec une date de rétrocession des options, et la demande d'un acompte, suivie, une fois la date de rétrocession passée, d'une convention de séjour ayant valeur de contrat, avec une demande d'acompte, la liste des inscrits et leurs villes de départ, les prix des séjours (avec le transport), le prix de l'assurance annulation (si souscrite) et le prix total de la prestation réservée. En complément de cette convention de séjour, sont envoyées les fiches techniques de chaque séjour réservé, sur lesquelles sont indiqués les informations suivantes : les dates et le lieu du séjour, l'accessibilité de l'hébergement, situation et classement touristique de l'hébergement, les moyens de transport, les formalités administratives et sanitaires...

Adhérents individuels : Sur notre site Internet www.aventures-vacances-energie.com, une commande est conditionnée par la signature d'un contrat électronique par un des parents et/ou le représentant légal et le versement d'un acompte (hors bons CAF, chèques vacances, participations C.E) de 300 euros additionné du montant des garanties optionnelles souscrites.

Dans le cas d'une commande à moins de trente jours du départ l'intégralité du forfait sera demandée. Pour toute commande effectuée avec un moyen de paiement autre que la carte bancaire, l'acompte doit être parvenu en nos locaux dans un délai de 7 jours à partir de la réservation, passé ce délai, la place peut être annulée.

Si l'adhérent individuel accepte la proposition en cliquant sur "valider la commande", un contrat de vente lui est alors présenté. Il peut alors procéder à l'acceptation en ligne de son contrat électronique en cliquant à nouveau sur "valider la commande". Ce dernier clic n'est possible que s'il a confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante.

Un lien « **C**onditions **G**énérales de **V**ente » est mis à sa disposition. Cette démarche du double "clic" vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de tous les voyageurs du contrat électronique et de l'ensemble des conditions exposées ci-après.

Le client recevra par mail, dès la fin de son processus d'achat, un mail précisant le séjour, les dates et les différentes options souscrites et attestant que **Aventures Vacances Energie** a bien pris en compte sa demande. Un second mail intitulé « Commande validée » est émis automatiquement lors de la réception en nos locaux d'un acompte ou lors de la validation par la banque d'un acompte par carte bancaire. Ce mail contient le contrat électronique contre signé par **AVE**.

La date de contre signature de ce contrat par **Aventures Vacances Energie** est la date intitulée « date de validation ».

Le délai de rétractation qui s'applique habituellement pour toute vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet « la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être soumis à une date ou selon une périodicité déterminée (Article L.121-20-4 code consommation).

L'adhésion individuelle annuelle de 18 € (non remboursable) est facturée en sus.

Règlement : Le solde du séjour doit être adressé à **Aventures Vacances Energie** au plus tard un mois avant le départ, de même le dossier de l'enfant doit être complété intégralement. A défaut, votre enfant ne pourra pas participer au séjour. Un enfant ne peut être accepté sur un séjour s'il n'a pas fourni l'ensemble des documents présentés dans le module « formalités obligatoires » du séjour.

Dans ce cas de figure, le montant total du séjour reste dû.

Toute inscription faite par un service d'aide sociale à l'enfant, une institution spécialisée, une famille d'accueil doit nous être précisée au moment de l'inscription.

Cette inscription est conditionnée par la signature d'une convention spéciale entre l'inscrivant et **AVE**. **ATTENTION**, vous vous engagez à ce que l'enfant inscrit n'ait fait l'objet ni d'incarcérations ni de mesures éducatives.

Fiche de renseignement : Une fois l'inscription enregistrée, nous adressons aux parents un e-mail ou un courrier postal invitant ceux-ci à activer leur « Compte Client » via le site internet www.aventures-vacances-energie.com et à compléter la fiche de renseignement, qui est à imprimer, à signer et à mettre dans le bagage du participant. L'activation de ce « Compte Client » permettra à **AVE** de communiquer aux familles l'ensemble des informations relatives au séjour choisi (convocation au séjour, trousseau, lettre aux familles etc...)

FORMALITES ADMINISTRATIVES

Il est indiqué sur les fiches techniques des séjours, et sur notre site internet, les différentes formalités administratives pour pouvoir participer à un séjour (exemple : copie du test d'aisance aquatique, copie des vaccinations à jour, copie de l'attestation CMU etc...)

Les documents à présenter au départ:

Pour les séjours avec un transport en AVION ou BATEAU en France

- Carte Nationale d'Identité ou Passeport en cours de validité

Pour les séjours dans les pays de l'Espace Schengen

- Passeport ou Carte Nationale d'Identité original en cours de validité, carte européenne d'Assurance maladie et Autorisation de sortie du territoire (formulaire à télécharger sur le site www.service-public.fr // CERFA n°15646*01) + photocopie de la pièce d'identité du signataire de l'Autorisation de sortie du territoire)

Pour les séjours hors de l'Espace Schengen :

- Passeport en cours de validité et Autorisation de sortie du territoire (formulaire à télécharger sur le site www.service-public.fr // CERFA n°15646*01) + photocopie de la pièce d'identité du signataire de l'Autorisation de sortie du territoire)

Participant de nationalité étrangère : s'il n'a pas la nationalité française, il appartient aux responsables légaux de vérifier les conditions d'entrée dans le pays de destination auprès du consulat concerné.

En cas de non-obtention dans les délais requis des formalités administratives et sanitaires ou en cas de séjour écourté (pour des raisons indépendantes de notre volonté), il ne sera accordé aucun remboursement.

PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisibles à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change.

Révision des prix : Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 30 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée : part du Transport, redevances et taxes connues à la date du contrat, part des achats en Devises et taux de référence : Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

Les prix sont indiqués sur la convention de séjour signée entre les deux parties, pour les adhérents collectifs, ou sur notre site internet et rappelés sur la facture de la réservation pour les adhérents individuels.

Ils sont toutes taxes comprises.

Ils comprennent : la pension complète du dîner du premier jour au déjeuner du dernier jour, les activités mentionnées sur la fiche technique de séjour, l'encadrement conforme à la réglementation des ACM (Accueils Collectifs de Mineurs), le suivi administratif et pédagogique du séjour, les taxes, les déplacements sur place, l'assurance rapatriement et individuelle accident (contrat MAIF) et le transport (selon les villes de départ proposées au catalogue).

MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement des prestations peut s'effectuer par :

VIREMENTS BANCAIRES – CARTES VISA ou MASTERCARD - CHEQUES BANCAIRES

Que cela soit pour nos adhérents collectifs ou individuels, nous acceptons les virements bancaires, et les chèques bancaires.

Les chèques sont à envoyer à une de nos antennes (St Cyr/mer ou Bègles).

Pour les individuels, un paiement par carte bancaire sécurisé est possible sur notre site ou par téléphone.

MANDAT CASH POSTAL

BONS CAF ET CHEQUES VACANCES

Tous les séjours de plus de 5 jours sont déclarés au Ministère de la Jeunesse et des Sports, et donnent droit à l'utilisation des bons Aide aux Vacances Enfants de la CAF. Attention, ces bons CAF sont à nous faire parvenir lors de la demande d'inscription.

Certaines familles ont droit à des aides dites "bons CAF" ou Aides aux Vacances Enfants (AVE) avec leur CAF selon leur domiciliation, et selon leur quotient familial. Toutes les CAF n'ont pas le même fonctionnement, et n'ont pas le même budget d'aides à disposition des familles. La plupart des CAF fonctionne via le site VACAF. Nous devons être conventionné avec chaque CAF pour pouvoir traiter les demandes de familles et vérifier leurs aides et le montant auquel elles ont droit.

Sans conventionnement, nous ne pouvons accepter les bons CAF des familles.

Sont acceptés aussi pour le règlement du séjour choisis les chèques vacances, et les bons MSA.

CONDITIONS D'ANNULATION, DESISTEMENT ET MODIFICATION DE SEJOUR :

Annulation du fait du participant : Absence de droit de rétractation Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants :

Frais d'annulation/résolution du contrat : Le voyageur a la possibilité d'annuler/résoudre le présent contrat moyennant le paiement des frais suivants (par personne ou par dossier, sur le prix total du voyage)

Le barème d'annulation étant variable en fonction du type de séjour et de la date d'annulation cette information est donnée à titre d'information préalable pour chaque forfait touristique.

- **Plus de 60 jours** avant le départ : **20%** de retenue sur le prix du forfait touristique.
- **De 59 à 30 jours** avant le départ : **40%** de retenue sur le prix du forfait touristique.
- **De 29 à 8 jours** avant le départ : **70%** de retenue sur le prix du forfait touristique.
- **A 7 jours et moins** avant le départ : **90%** de retenue sur le prix du forfait touristique.

Tout séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées. Le montant correspondant à une souscription à une garantie optionnelle reste dû qui s'ajoutent aux frais d'annulation.

Rappel, la non-délivrance de papiers administratifs ne peut nous être opposable pour obtenir le remboursement du séjour.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant : Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement de la part **Aventures Vacances Energie**. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre d'une assistance rapatriement.

Toute annulation ou modification du transport réservé par l'adhérent est facturée 20 €.

Elle n'est possible qu'après accord d'**AVE** et en tout état de cause au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Aucun remboursement de billet n'est possible pour une annulation ou une modification intervenue au-delà de ce délai.

Annulation et modification du fait de Aventures Vacances Energie :

La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Cet élément est indiqué au titre de l'information préalable dans chaque fiche séjour. Si le nombre de participants était inférieur au seuil de rentabilité, **Aventures Vacances Energie** pourrait se voir dans l'obligation d'annuler ce séjour.

Dans cette éventualité, **AVE** informerait le participant dans les délais suivants **30 jours avant la date de départ**.

Le Voyageur sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire ou du remboursement total des sommes versées.

Aventures Vacances Energie peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, **AVE** proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix.

Aventures Vacances Energie peut se voir dans l'obligation de modifier des dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires. Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par

ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour.

ASSURANCE ANNULATION - ASSURANCES COMPLEMENTAIRES « TOUTES CAUSES » - ASSISTANCE SANITAIRE (Covid-19) FACULTATIVE

Pour réduire les frais d'annulation de séjour à l'initiative de l'adhérent, **AVE** encourage ses participants à se « **ré-assurer** » au mieux en raison de la crise sanitaire existante.

Aventures Vacances Energie via **ASSUREVER** vous propose sur une assurance complémentaire optionnelle qui couvre un grand nombre de situations auxquelles vous pourriez être confrontés. Vous trouverez ci-après un résumé des garanties de l'assurance annulation « *Toutes Causes* » complétée de l'assurance assistance Covid-19.

Le détail complet des garanties et exclusions est consultable sur notre site internet ou envoyé sur simple demande par mail ou par voie postale.

Merci de noter que vous devez souscrire cette assurance au **moment de la prise d'option et/ou de la souscription du contrat de vente** (convention séjour).

La couverture fonctionnera dès lors que nous aurons reçu la liste nominative des participants (pour les collectivités).

Toute annulation nécessite d'être justifiée et circonscrite. Les frais liés à la souscription de l'assurance annulation (4% du prix du séjour) ne sont jamais remboursés.

Cette assurance garantit le remboursement des acomptes ou toute somme due selon les conditions mentionnées avant la date de départ. L'assurance vous est proposée sur la fiche d'inscription (ou sur la convention de séjour)

LES GARANTIES :

- Décès, accident corporel grave, maladie grave, hospitalisation du client ou d'un membre de sa famille
- Décès, hospitalisation >48 heures des oncles, tantes, neveux et nièces
- Etat de grossesse non-connu à la souscription du contrat et contre indiquant la nature du séjour réservé
- Hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs entraînée par une maladie psychique
- Contre-indications et suites de vaccination
- Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie (COVID-19 inclus)
- Annulation d'un patient testé positif et néanmoins asymptomatique.
- Annulation du participant pour cause "cas contact", 8 jours maxi avant le départ
- Complications de grossesse médicales
- Licenciement économique du client ou de son conjoint
- Obtention d'emploi
- Mutation professionnelle
- Convocation administrative ou professionnelle, à la condition expresse que l'assuré n'ait pas eu connaissance de la date de l'un des événements au moment de la réservation ou de la souscription de cette garantie.
- Convocation à un examen de rattrapage du Bac à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la réservation ou de la souscription.
- Refus de visa touristique
- Dommages matériels graves au domicile ou aux locaux professionnels
- Vol au domicile ou dans les locaux professionnels
- Dommages graves au véhicule
- Retour impossible (1 000€ max/personne et 50 000€ max/groupe)
- Frais hôteliers suite à retour impossible (Frais d'hôtel de 80€/nuit (max de 14 nuits)
- Frais hôtelier suite à mise en quarantaine (Frais d'hôtel de 80€/nuit (max de 14 nuits)
- Vol de papiers d'identité et/ou titre de transport*
- Modification, suppression imposée par l'employeur de congés payés de l'assuré*
- Annulation pour toutes causes justifiées* (ex : non obtention dans les délais du résultat d'un test RT-PCR)
- Attentat sur le lieu de séjour (dans un rayon de 100 km et dans les 15 jours qui précèdent l'arrivée)*

- Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température (supérieure à 38°)**
- > voir protocole sanitaire en vigueur au 22/10/2020
Franchise de 15€ par personne sauf pour les garanties :
* Franchise de 20 % du montant de l'indemnisation avec un minimum de 75 € / personne
** Franchise de 10 % de l'indemnité avec un minimum de 50 € / personne

RAPPEL DEFINITIONS :

✓ Accident grave : Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime provenant d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

✓ Hospitalisation : séjour de plus de 24 heures dans un établissement hospitalier, ou, séjour de moins de 24 heures en cas d'intervention chirurgicale avec anesthésie générale

✓ Maladie grave : Toute altération de santé constatée par une autorité médicale compétente interdisant de quitter la chambre et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et entraînant une prescription médicale.

✓ Membre de la famille au second degré : Par membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou concubin vivant sous le même toit, un enfant (légitime, naturel ou adopté), un frère ou une soeur, le père, la mère, un des beaux parents, un des petits-enfants ou un des grands-parents, les beaux-frères et les belles soeurs, les gendres et belles-filles.

Toute annulation doit être effectuée par lettre recommandée (la date de la poste fera foi) adressée à Service Inscriptions – Aventures Vacances Énergie 388 bd Jean Jacques Bosc 33130 Bègles

REGLEMENT INTERIEUR :

Recommandations au participant : Le participant doit accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain mais aussi de respecter les recommandations **Aventures Vacances Energie** ou de ses partenaires, fournisseurs ou sous-traitants (respect des règles de bonne conduite, des horaires, participation aux activités programmées, politesse envers les autres, non consommation de drogues et/ou alcool etc.).

Discipline : Le participant est invité à adopter une bonne conduite envers le personnel d'encadrement et les autres participants, et au cours de toutes les activités proposées sur le séjour auquel il participe. Le participant devra adopter une tenue vestimentaire correcte. L'usage de drogue, alcool, tabac, le vol sous toutes ses formes, l'utilisation de tout véhicule à moteur, en qualité de conducteur ou de passager pour les deux roues, la pratique de l'auto-stop sont formellement interdits.

Dans le cas où le comportement d'un participant serait de nature à troubler le bon déroulement du séjour, ou dans le cas où, il ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de sécurité, **Aventures Vacances Energie** se réserve le droit d'en informer ses parents, la collectivité et d'interrompre son séjour. Les frais de retour anticipé et l'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant et/ou de ses parents et/ou de l'adhérent collectif.

Décharge de responsabilité : Le séjour terminé, la responsabilité d'**AVE** s'achève dès que les participants sont repris en charge par le responsable légal. Nous déclinons toute responsabilité quant aux incidents qui pourraient survenir à posteriori.

RECLAMATIONS - LITIGES :

AVE encourage les participants ou ayants-droit à se mettre en contact le plus rapidement et chaque fois que cela est nécessaire avec le responsable du séjour et la direction d'**AVE** pour faire part de leurs critiques. Tout problème non résolu pendant le séjour devra faire l'objet d'un écrit par lettre recommandée adressée à : **Aventures Vacances Energie, 12 avenue d'Arquier 83270 St Cyr sur Mer** par ou courriel info@aventures-vacances-energie.com au plus tard dans les 2 ans qui suivent la fin du séjour.

AVE s'engage à répondre au courrier dans les 15 jours, suivant la réception.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel

Pendant les séjours, **Aventures Vacances Energie** assure une astreinte 24h/24 par mail et téléphone afin que nous puissions intervenir immédiatement.

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du participant.

Si le litige n'est pas réglé à l'amiable, seul le Tribunal de Bordeaux est compétent.

RESPONSABILITE :

Aventures Vacances Energie, en tant qu'organisateur du séjour, est responsable de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et est tenue d'apporter de l'aide au participant en difficulté.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Toutefois, **Aventures Vacances Energie** peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au participant, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

CESSION DU CONTRAT :

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant **AVE** dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

RELANCES :

En cas d'impayés **AVE** se réserve le droit de facturer des frais de traitement de dossier, les frais d'envoi et les frais de recours à un cabinet de recouvrement. Pour les enfants bénéficiant de prises en charge, en cas de non-participation de l'enfant ou en cas de retour prématuré, l'organisme signataire s'engage à régler le montant du séjour.

ASSURANCES

AVE a souscrit au bénéfice de chaque participant et auprès de la MAIF les garanties suivantes : assistance/rapatriement, individuelle accident, responsabilité civile, défense recours et bagage. **AVE** encourage les familles inscrites via une collectivité avec qui nous avons signé une convention, à lire les conditions d'assurances et si nécessaire à souscrire **une assurance complémentaire** (proposée ci-dessus et consultable sur notre site internet). Le descriptif complet des garanties peut être communiqué sur simple demande.

En cas de perte : **AVE** ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte d'objet par les participants. Nous invitons les participants à vérifier leur police d'assurance individuelle.

En cas de vol : Le remboursement est effectué par l'assurance souscrite par **AVE** (uniquement sur transmission de factures) après effraction constatée par un rapport de police : maxi 1 500 € avec une franchise de 150 € + l'application d'un taux de vétusté de 30% / an.

AVE déconseille aux participants d'apporter avec eux des objets de valeur (bijoux, MP3, enceintes, tablettes, jeux vidéo ou smartphones...).

Dans le cas de vandalisme, de destruction, de dégradation volontaire ou de vol, l'assurance peut limiter les garanties accordées et engager la responsabilité civile des familles (ou tuteurs légaux).

FRAIS MEDICAUX

Aventures Vacances Énergie fait l'avance de tous les frais médicaux, pharmaceutiques, et demande le remboursement aux responsables légaux en fin de séjour ; ceux-ci s'engagent à en assurer le remboursement par retour du courrier. Dans tous les cas d'accident ou de maladie, l'Assistant sanitaire du centre avertira les parents et la collectivité adhérente et leur adressera le dossier complet (radios, feuilles de maladie, après règlement.)

DROIT A L'IMAGE

En cours de séjour, le participant peut être amené à être photographié ou filmé. Sauf si le responsable légal signale son refus à l'inscription, **AVE** pourra utiliser ces images afin d'illustrer ses supports de communication (brochures, affiches, internet...).

AVE ne sera en revanche pas tenu comme responsable des photos ou vidéos prises par les participants eux-mêmes avec leur propre matériel (téléphone portable, appareil photo, caméscope...)

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ - Loi RGPD du 20 juin 2018

Règlement européen sur la protection des données. La loi du 20 juin 2018 a permis l'adaptation de la loi "Informatique et libertés" du 6 janvier 1978 au "Parquet Européen, de protection des données". Elle met ainsi en conformité la loi du 6 janvier 1978 avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 directement applicable dans tous les pays européens depuis le 25 mai 2018.

Charte de confidentialité AVE

Nous accordons de l'importance à votre vie privée. En utilisant les services d'**AVE**, vous placez votre confiance en nous, et nous tenons à la préserver. Pour cela, nous mettons tout en œuvre pour protéger et sécuriser toutes les données personnelles que vous nous partagez. Nous agissons dans l'intérêt de nos adhérents et nous sommes transparents concernant le traitement de vos données personnelles.

Ce document explique, de façon claire et transparente, comment nous utilisons et traitons vos données personnelles, pour que vous puissiez comprendre facilement notre démarche. De plus, nous vous indiquons comment nous contacter si vous avez des questions sur ces traitements.

Toutes les informations qui suivent concernent les données collectées par AVE au moment de l'inscription, de l'élaboration d'un contrat de prestation ou de l'embauche, des échanges d'informations administratives, sanitaires, pédagogiques, que ces informations soient sur support papier ou numérisées. Vous bénéficiez ainsi d'une seule Charte de confidentialité pour l'ensemble de nos canaux de communications (site internet, blogs, mails courriers...).

La présente charte de confidentialité s'applique à toutes sortes d'informations que nous recueillons à travers ces plateformes ou à travers d'autres moyens associés.

La présente Charte de confidentialité est susceptible d'être modifiée de temps à autre. Si vous souhaitez en savoir plus sur vos données personnelles, consultez cette page régulièrement pour connaître les dernières mises à jour.

Si nous apportons des modifications à la Charte de confidentialité et que ces dernières ont un impact sur vous, nous vous en informerons avant le début des nouvelles activités.

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre Charte de confidentialité, vous devrez arrêter d'utiliser nos services.

QUELS TYPES DE DONNÉES PERSONNELLES SONT RECUEILLIS PAR AVENTURES VACANCES ENERGIE ?

Nous ne pouvons pas vous aider à réserver un voyage/séjour, établir de contrat de travail ou de prestation, échanger avec nos administrations de tutelle, sociale et fiscale, sans informations de votre part. C'est pourquoi nous vous demandons quelques renseignements lorsque vous utilisez nos services. Ceux-ci sont vraiment élémentaires tels que, par exemple, vos nom et prénom, vos coordonnées, votre adresse email, vos coordonnées au travail et à votre domicile, vos informations de paiement et le nom des participants aux voyages, le nom des responsables légaux. Sachez que nous ne vous demanderons jamais d'informations inutiles. Toutes les informations que vous nous transmettez nous sont nécessaires pour vous fournir nos services et/ou respecter le cadre légal.

Dans le cadre des inscriptions des adhérents :

Si les participants sont mineurs, nous allons également vous demander un certain nombre d'informations confidentielles afin de pouvoir vous représenter lorsque vous ne serez pas présent durant le voyage. Ces informations peuvent être d'ordre médical mais également administratif. C'est pourquoi nous vous demandons notamment une copie de votre Carte Vitale afin de pouvoir traiter, si vous nous avez donné votre accord dans le processus de réservation, toutes relations administratives avec un médecin ou un hôpital.

L'activité des voyages pour les mineurs dépend également d'une réglementation très stricte émanant de notre autorité de tutelle, qui nous demande notamment de contrôler le bon état de vaccination des participants. Nous vous demanderons donc de le justifier afin que le participant puisse partir sur l'un de nos voyages.

Cette réglementation nous impose aussi de contrôler certain aspect de « savoir-faire » pour certaines activités. Exemple : savoir nager pour participer à une activité aquatique type rafting ou catamaran... Enfin nous devons notamment, pour les voyages à l'étranger, vous demander des copies de documents type passeport ou Autorisation de Sortie du territoire (AST).

De manière générale, l'ensemble de ces demandes de pièces justificatives vous sont précisées en amont dans chaque fiche technique de séjour et sur le site internet, dans un module dénommé « Formalités obligatoires ».

AVE édite également un catalogue qui ne peut regrouper l'ensemble des informations préalables. Nous recueillons également les données provenant de votre ordinateur, téléphone, tablette ou autre appareil que vous utilisez pour accéder à nos services. Cela inclut votre adresse IP, le navigateur que vous utilisez et vos paramètres de langue.

Nous tenons également un fichier de journalisation des connections sur vos comptes clients. Ce fichier contient votre identifiant, l'heure de connexion et votre heure de déconnexion si vous avez cliqué sur le bouton « Déconnexion » de votre compte client, ainsi que votre adresse IP. Cette journalisation est notamment une composante sécuritaire sur l'utilisation abusive de votre compte client.

Nous recueillons également vos informations personnelles lors d'un contact via nos formulaires de contact (nom, mail, téléphone). A l'issue de ce contact, nous vous créons un compte au sein de notre plateforme. Vous recevrez à ce sujet un email d'information. Dans ce compte, vous pourrez gérer vos options de contact.

Dans le cadre d'un recrutement :

Un vacataire, un saisonnier ou un permanent sera amené à transmettre à AVE des données personnelles.

AVE en fera un usage interne mais échangera aussi avec ses interlocuteurs institutionnels sociaux et fiscaux comme les lois qui régissent nos activités l'exigent.

DONNÉES PERSONNELLES QUE VOUS NOUS DONNEZ SUR D'AUTRES PERSONNES

Vous pouvez notamment participer à notre programme de parrainage et nous transmettre le nom le prénom et l'adresse mail d'une personne tierce que nous stockerons afin de pouvoir lui proposer des remises ou des informations sur notre offre. Nous devons cependant souligner qu'il est ici de votre responsabilité de vous assurer que la ou les personnes sur lesquelles vous avez fourni des données personnelles sont au courant de ce fait et qu'elles comprennent et acceptent la façon dont AVE utilise leurs données (comme expliqué dans cette Charte de confidentialité).

En terme de recrutement, vous pouvez parfois transmettre à AVE les coordonnées d'autres personnes que vous-même. Vous devez aussi vous assurer que les personnes concernées sont au courant de votre démarche et acceptent la façon dont AVE utilisera ces données.

POURQUOI AVE RECUEILLE ET UTILISE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous vous demandons des informations personnelles pour une bonne raison : cela nous permet de gérer vos réservations et d'organiser votre séjour, et de nous assurer que vous obtenez le meilleur service possible. Ou de vous permettre de travailler avec nous dans un cadre administratif sérieux et conforme aux lois.

Ces données sont utilisées :

Pour la réservation et l'organisation de votre séjour.

Le traitement de votre dossier et le contrôle des formalités obligatoires avant départ.

Pour le partage de ces données avec le directeur du séjour, mais aussi éventuellement avec les autorités de tutelle de AVE, des prestataires (hébergement, activités...)

Pour établir des contrats (travail, assurances, prestations...)

Dans certains cas, si vous vous êtes inscrit via un réseau, un comité d'entreprise, une œuvre sociale... ces derniers peuvent bénéficier d'un code de supervision leur permettant de consulter l'ensemble des informations contenues dans une page commande.

Nous vous recommandons de vous rapprocher de ce tiers pour contrôler si ces derniers disposent d'un accès à vos données de commande. Il vous appartiendra d'opposer à ce tiers votre refus du partage de vos données.

Nous utilisons également vos données personnelles pour vous contacter et vous informer de nos dernières réductions et de nos offres spéciales et d'autres produits ou services qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Vous pouvez vous désabonner de ces communications marketing par e-mails ou en le mentionnant sur la convention qui nous liera.

COMMUNICATION AVEC VOUS :

Si vous n'avez pas terminé votre réservation de Séjour en ligne, nous pouvons vous contacter pour vous rappeler qu'elle est en cours. Nous estimons que ce service vous est utile car il vous permet de poursuivre votre réservation de séjour et de contrôler qu'aucun problème technique n'est survenu pendant cette réservation.

Lorsque vous utilisez nos services, nous pouvons vous envoyer un questionnaire de qualité. Ces données collectées ne sont alors pas publiées. Elles nous servent à améliorer la qualité des séjours que nous vous proposons.

Nous vous envoyons d'autres informations relatives à votre Réservation de Séjour pour que vous sachiez, par exemple, comment nous contacter en cas de besoin ou pour vous aider à préparer et à profiter au maximum de votre Séjour. Vous pourrez aussi recevoir des informations sur vos Réservations de Séjour à venir.

Vous pouvez également recevoir un certain nombre de relances automatiques dans le cas d'un dossier non soldé ou incomplet.

Nous vous alerterons automatiquement dès que vos informations de voyages seront disponibles.

Même si vous n'avez aucune réservation à venir, il se peut que vous receviez d'autres messages à caractère administratif, pouvant inclure des alertes de sécurité.

Enfin, dans certains cas, nous pourrions, pour des motifs juridiques, utiliser vos données personnelles pour traiter et résoudre des litiges pour des enquêtes réglementaires ou le respect de la législation en vigueur, pour faire appliquer les conditions d'utilisation du service de réservation en ligne de AVE ou pour se conformer aux demandes des autorités.

Enfin, nous sommes amenés à utiliser vos données dans le cadre normal d'une relation de travail, si vous êtes salarié permanent ou temporaire de AVE.

Pour traiter vos données personnelles telles que mentionnées ci-dessus, nous nous appuyons sur les cadres juridiques suivants :

AVE s'appuie sur des bases légales de traitements nécessaires des données personnelles pour la réalisation d'un contrat, en particulier pour finaliser et gérer votre Réservation. Si les données personnelles requises ne sont pas fournies, AVE ne peut pas finaliser la réservation, ni fournir un service. Nous nous appuyons notamment sur le code du tourisme et sur la réglementation d'Accueil Collectif des Mineurs du Ministère de la Cohésion Sociale.

AVE s'appuie également, le cas échéant, sur le respect des obligations légales (telles que les demandes d'application de la loi).

Lorsque la loi applicable l'exige, AVE obtiendra votre consentement préalablement au traitement de vos données personnelles aux fins de marketing direct.

Si vous souhaitez vous opposer aux traitements prévus, et qu'aucun mécanisme de désinscription n'est directement accessible (par exemple, dans les paramètres de votre compte), dans la mesure du possible, vous avez toujours la possibilité de nous contacter par mail à direction@aventures-vacances-energie.com ou par courrier postal à l'adresse : Aventures Vacances Energie, 12 avenue d'Arquier, route de Bandol 83270 St Cyr sur Mer

COMMENT VOS DONNÉES SONT-ELLES PARTAGÉES AVEC DES TIERS PAR AVE ?

Le but premier est de partager les données nécessaires à votre séjour avec l'organisateur qui peut être le service de production d'AVE (très souvent le cas) ou un autre opérateur ou prestataire avec qui AVE travaille en partenariat. Ceci afin de finaliser votre réservation, et réaliser vos séjours. D'autres tiers destinés à vous fournir nos services peuvent également recevoir une partie de vos données, telles que les institutions financières, les assurances, les annonceurs, les autorités gouvernementales ou autres autorités.

D'une manière générale nous restons votre seul interlocuteur pour la collecte de ses données. Celles que nous transférons sont uniquement liées à la réalisation de votre séjour. Aucune donnée bancaire ne sont transmises à nos fournisseurs.

Cependant en cas de litige lié à une réservation, nous pourrions fournir les informations relatives au processus de réservation nécessaires au règlement du différend, telles qu'une copie de votre confirmation de réservation de séjour comme preuve que celle-ci a bien été effectuée.

Nous vous informons également que toutes vos données sont traitées en interne. Nous n'externalisons pas le traitement de vos réservations auprès d'un prestataire tiers.

Prestataires de paiement et autres institutions financières : lorsqu'une opposition au paiement est faite pour votre réservation, soit par vous, soit par le détenteur de la carte de crédit utilisée pour faire votre réservation de voyage, il est possible que nous devions partager certaines informations de réservation avec le prestataire de service de paiement et l'institution financière concernée afin de traiter l'opposition. Cela peut aussi comprendre une copie de votre confirmation de réservation ou l'adresse IP utilisée pour faire votre réservation. Nous pouvons partager des informations avec les institutions financières concernées si nous estimons cela strictement nécessaire dans le cadre de la détection et de la prévention des fraudes.

Autorités compétentes : nous transmettons les données personnelles aux forces de l'ordre ou des administrations de contrôle dans la mesure où cela est exigé par la loi ou strictement nécessaire pour la prévention, la détection ou la poursuite d'actes criminels ou de fraudes, ou si nous sommes légalement obligés de le faire. Nous pouvons être contraints de révéler davantage de données personnelles aux autorités compétentes afin de défendre nos droits ou nos établissements, ou les droits et les établissements de nos partenaires commerciaux.

Lorsque vous réservez sur le site Internet, certaines des données personnelles que vous leur fournissez, tels que votre nom et votre adresse e-mail, votre adresse, et autres informations liées aux formalités obligatoires, nous serons transmises pour finaliser et gérer votre réservation.

En dehors du partage de vos données personnelles pour terminer et gérer votre réservation de séjour, il est possible que nous ayons besoin de partager certaines de vos données personnelles à des fins de détection et de prévention des fraudes comme le permet la loi en vigueur et si cela est strictement nécessaire à la protection de AVE, de ses adhérents et de ses partenaires commerciaux, contre les activités frauduleuses, les enquêtes et le traitement relatif à la violation de la sécurité des données. En aucun cas vos données dites sensibles relatives aux « formalités obligatoires » ne sont transmises au sein du groupe pour des actions marketing.

Nous pouvons être susceptible d'organiser des opérations de promotions avec d'autres opérateurs économiques et donc d'exploiter vos données personnelles de type « adresse de résidence ». Pour cela, nous recueillons durant le process de vente votre accord. Et vous disposez au sein de votre compte client d'un droit de rectification de cet accord. En aucun cas vos informations sensibles ne sont transmises à d'autres tiers que ceux nécessaires au bon déroulement de vos séjours ou de ceux de vos enfants.

La transmission de données personnelles telles que décrites dans la présente Charte de Confidentialité peut inclure des transferts de données personnelles à l'étranger vers des pays dont les lois sur la protection des données ne sont pas aussi protectrices que celles des pays de l'Union européenne. Lorsque la législation européenne l'exige, nous ne transférons des données personnelles qu'à des destinataires offrant un niveau de protection des données adéquat. Dans ces situations, le cas échéant, nous prenons dans la mesure du possible des dispositions pour garantir que vos données personnelles sont toujours protégées conformément aux normes européennes.

PUIS-JE CONTRÔLER LES INFORMATIONS PERSONNELLES QUE J'AI PARTAGÉ AVEC AVE ?

Vous pouvez à tout moment demander à consulter vos données personnelles que nous conservons. Si vous souhaitez les examiner, vous devez adresser une demande par e-mail à direction@aventures-vacances-energie.com ou par courrier postal à : **Aventures Vacances Energie**, 12 avenue d'Arquier, route de Bandol 83270 St Cyr sur Mer.

Vous pouvez demander une copie des données personnelles que nous détenons à votre sujet
Vous pouvez nous informer de tous les changements relatifs à vos données personnelles, ou nous demander de modifier toute donnée personnelle que nous possédons à votre sujet.
Dans certaines situations, vous pouvez nous demander d'effacer, de bloquer ou de limiter le traitement de vos données personnelles, ou de vous opposer à certaines de nos méthodes de traitement de vos données personnelles

Dans certaines situations, vous pouvez également nous demander d'envoyer à un tiers les données personnelles que vous nous avez transmises.

Lorsque nous utilisons vos données personnelles suite à votre accord, vous avez le droit, et ce à tout moment, de le révoquer, conformément à la loi en vigueur. De plus, lors du traitement de vos données personnelles, dans un intérêt légitime ou dans l'intérêt public, vous pouvez refuser à tout moment que nous utilisions vos données personnelles sous réserve de la loi en vigueur.

Nous comptons sur vous pour vous assurer que vos données personnelles sont complètes, exactes et à jour. Veuillez nous informer rapidement de toute modification ou inexactitude de vos données personnelles en nous contactant.

Si vous avez un compte utilisateur en ligne, vous pouvez accéder à une quantité importante de vos données personnelles par l'intermédiaire de notre site internet. Notre site vous offre généralement la possibilité d'ajouter, de mettre à jour ou de supprimer les renseignements que nous avons à votre sujet. Si nous possédons des données personnelles à votre sujet qui ne sont pas accessibles sur notre site, vous pouvez nous envoyer votre demande. C'est notamment le cas pour tous les échanges par mail que nous aurons pu avoir. Pour toute demande concernant la présente Charte de Confidentialité et l'exercice de vos droits ou si vous avez une réclamation, veuillez contacter direction@aventures-vacances-energie.com

Si vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données personnelles sur la base d'un intérêt légitime et qu'aucun mécanisme de désinscription n'est disponible directement, veuillez nous contacter : par e-mail direction@aventures-vacances-energie.com ou par voie postale à : Aventures Vacances Energie, 12 avenue d'Arquier, route de Bandol 83270 St Cyr sur Mer

QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES SUR LES PLATEFORMES DIGITALES DE AVE ?

AVE dispose de son siège en France et l'ensemble des données traitées par AVE le sont sur le sol français

COMMENT AVE UTILISE-T-ELLE LES RÉSEAUX SOCIAUX ?

Les réseaux sociaux sont utilisés de différentes manières chez AVE. Nous y avons recours pour rendre nos services de réservation en ligne plus accessibles mais également pour promouvoir les produits et services de nos Fournisseurs de Séjours, ainsi que pour mettre en avant et améliorer nos propres services. Connexion via votre compte de réseau social. Nous ne proposons pas à ce jour ce type de fonctionnalité.

Intégration des plug-ins sociaux. Nous avons également mis en place des plug-ins sociaux sur le site et les applications AVE. Quand vous cliquez sur l'un de ces boutons (par ex. le bouton « J'aime » de Facebook), des informations sont partagées avec le réseau social concerné. Si vous êtes en même temps connecté(e) sur le réseau social, il se peut que l'information soit relayée sur votre compte par le réseau social. Ce dernier pourra également l'afficher sur votre profil et ainsi la partager avec d'autres membres de votre réseau.

Autres fonctionnalités et services liés aux réseaux sociaux. Il se peut que nous intégrions d'autres services de réseaux sociaux (tels que la messagerie) dans les communications entre vous et AVE ou vos contacts au sujet de nos services. Nous pourrions administrer des comptes et proposer nos applications sur plusieurs réseaux sociaux.

À chaque fois que vous vous connectez à AVE via un réseau social, ce dernier peut vous autoriser à partager des informations avec AVE. Si vous choisissez de partager des informations, le réseau social vous demandera généralement de préciser quelles informations vous souhaitez partager. Ces informations peuvent comprendre votre adresse e-mail, votre âge et les photos de profil sauvegardées dans votre compte utilisateur.

AVE utilise également les réseaux sociaux pour vous tenir informé du déroulement des séjours. Nous sommes donc susceptibles de publier des photos et des vidéos présentant vos enfants durant leur activité. Lors de votre réservation, vous avez validé nos Conditions Générales de Ventes qui précisent notamment que vous nous cédez un droit sur la production et la diffusion d'images ou de vidéos concernant vos enfants. À tout moment vous pouvez vous opposer à cette diffusion en nous contactant : info@aventures-vacances-energie.com

QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE CONSERVATION MISES EN PLACE PAR AVE POUR PROTÉGER VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous suivons des procédures raisonnables pour empêcher tout accès non autorisé et tout usage abusif de vos données personnelles.

Afin d'assurer la protection et la confidentialité des données personnelles qui nous sont communiquées, nous utilisons des procédures et des systèmes professionnels adéquats. Nous appliquons également des procédures de sécurité ainsi que des restrictions techniques et physiques pour limiter l'utilisation et l'accès à vos données personnelles présentes sur nos serveurs. Seul le personnel habilité est autorisé, dans le cadre de son travail, à accéder à vos données personnelles.

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nous le jugerons nécessaire pour vous permettre d'utiliser nos services, de vous fournir nos services (y compris le maintien du compte d'utilisateur en ligne (si créé), de respecter les lois en vigueur, de résoudre les litiges avec toute partie et pour nous permettre d'exercer notre activité, y compris pour détecter et prévenir les fraudes ou d'autres activités illégales. Toutes les données personnelles que nous conservons seront soumises à cette Charte de Confidentialité. Si vous avez la moindre question sur une période de conservation spécifique pour certains types de données personnelles que nous traitons, veuillez nous contacter par e-mail direction@aventures-vacances-energie.com ou par voie postale à : **Aventures Vacances Energie**, 12 avenue d'Arquier, route de Bandol 83270 St Cyr sur Mer

D'une manière générale nous conservons vos données jusqu'à la prescription juridique de votre dossier de séjour. Bien que nous ne souhaitons pas rentrer en litige avec vous, il est malheureusement possible que nous ayons un différend lors de notre relation. Il est donc nécessaire que nous puissions faire valoir nos droits.

Nous conservons donc l'ensemble de vos données :

Pendant 5 ans après le retour du participant pour tous les contrats souscrits-avant le 1er juillet 2018.
Pendant 2 ans après le retour du participant pour tous les contrats souscrits après le 1er juillet 2018.
Pendant 10 ans à compter d'un accident ayant entraîné un préjudice corporel.
La réglementation nous impose de conserver l'ensemble des données liées aux informations comptables et fiscales pendant 10 ans.

A l'issue des périodes définies ci-dessous, une fois par an, en général lors du dernier trimestre de l'année (ou du premier trimestre de l'année qui suit) nous procédons à une purge des données prescrites à savoir :

L'ensemble des documents de « formalités obligatoires ».
L'ensemble des correspondances par mail
L'ensemble des informations sur le profil sanitaire du participant.

Nous conservons cependant l'ensemble de vos données nous permettant de vous contacter afin de vous proposer nos nouveaux services ou des offres susceptibles de vous intéresser. Sachant que sur simple demande de votre part nous pourrions les supprimer.

Enfin nous pourrions convenir avec vous de la suppression de l'ensemble de vos données, sauf celles liées aux problématiques fiscales et comptables dès le retour du participant du voyage sous réserve que nous signions un accord de solde de tout compte et de prescription juridique.

COMMENT AVE GÈRE-T-ELLE LES DONNÉES PERSONNELLES DES ENFANTS ?

Les services proposés par AVE sont essentiellement destinés aux mineurs. La réservation de tout service pour un mineur n'est autorisée qu'avec le consentement d'un tuteur légal ou d'un parent. Dans notre process de réservation, nous vous demandons d'ailleurs de préciser le détenteur de l'autorité légale sur le participant si ce dernier est mineur. Si nous nous rendons compte que nous traitons les informations d'un mineur sans le consentement valide d'un parent ou d'un tuteur, nous nous réservons le droit de les supprimer.

INFORMATIONS SUR LES COOKIES

À chaque fois que vous utilisez nos services, des cookies et d'autres technologies de tracking sont utilisés de plusieurs façons. Ils permettent aux sites Internet de AVE de fonctionner, analysent le trafic ou sont susceptibles d'être utilisés à des fins publicitaires. Ces technologies sont utilisées par nous directement ou par nos partenaires commerciaux, y compris les fournisseurs de services tiers et les annonceurs avec lesquels nous travaillons.

QU'EST-CE QU'UN COOKIE ?

Un cookie est une petite quantité de données installées sur le navigateur de votre ordinateur ou votre terminal de connexion par un site Internet. Les « cookies internes » sont placés par le serveur responsable du domaine correspondant. Les cookies de AVE sont donc des « cookies internes ». Lorsque nous autorisons d'autres serveurs à placer des cookies sur les sites et applications de AVE, ces cookies sont appelés « cookies tiers ».

Par ailleurs, les cookies de session et les cookies permanents sont deux choses différentes. Les cookies de session cessent d'exister lorsque vous fermez votre navigateur, tandis que les cookies permanents ont une durée de vie plus longue et ne sont pas automatiquement supprimés lors de la fermeture du navigateur. Nous faisons en sorte de placer des cookies ou d'autoriser le placement de cookies pour une durée maximum de 90 jours.

COMMENT SONT UTILISÉS LES COOKIES ?

Les cookies sont utilisés dans différents buts. Ils permettent de vous identifier en tant qu'utilisateur unique lorsque vous naviguez sur plusieurs pages d'un site Internet, sur différents sites Internet ou sur une application. Les types d'informations que nous collectons à travers les cookies comprennent l'adresse IP, l'identifiant de l'appareil, les pages consultées, le type de navigateur, les informations de navigation, le système d'exploitation, le fournisseur d'accès Internet, l'horodatage, si vous avez répondu à une publicité, l'URL référant, les fonctionnalités utilisées ou les activités réalisées sur le site web.

Les cookies utilisés sur notre site Internet et nos applications remplissent différentes fonctions :

Les cookies techniques : nous faisons le maximum pour proposer à nos visiteurs un site Internet et des applications performants et fonctionnels s'adaptant à leurs souhaits et besoins.

C'est pour cette raison que nous utilisons des cookies techniques, afin d'afficher notre site Internet et nous assurer qu'il fonctionne correctement. C'est aussi grâce à eux que vous pouvez créer votre compte, vous connecter et gérer vos réservations. Ces cookies techniques sont absolument indispensables au bon fonctionnement de notre site.

Les cookies analytiques : nous utilisons ces cookies pour observer la façon dont les utilisateurs consultent nos sites, découvrir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas et optimiser notre site et nos applications. Ils nous permettent également d'évaluer l'impact de nos publicités et communications et de nous assurer que nous vous proposons toujours des services intéressants et adaptés. Les données que nous collectons comprennent les pages que vous consultez, ouvrez et quittez, le type de plateforme que vous utilisez, les e-mails que vous avez ouverts et qui ont donné lieu à une action de votre part, ainsi que la date et l'heure.

Cela signifie également que nous pouvons utiliser des informations sur votre façon d'interagir avec le site, comme le nombre de clics sur une page, les mouvements de souris, le défilement des pages et les termes de recherche que vous saisissez dans les différents champs. Nous utilisons également des cookies analytiques dans le cadre de nos campagnes publicitaires en ligne pour savoir comment les utilisateurs se comportent sur notre site Internet ou sur nos applis après avoir vu l'une de nos publicités en ligne, y compris des publicités sur des sites tiers. Nos partenaires peuvent aussi utiliser les cookies analytiques pour savoir si leurs utilisateurs se servent des offres d'hébergement intégrées à leur site Internet.

Cookies publicitaires : nous utilisons nos propres cookies ainsi que des cookies tiers pour afficher des publicités sur notre site et sur d'autres sites. C'est ce qu'on appelle le ciblage, une technique basée sur les recherches que vous avez effectuées sur notre site, comme par exemple les destinations recherchées, les établissements consultés et les tarifs affichés.

COMMENT LES GÉRER ?

Pour en savoir plus sur l'utilisation des cookies et la façon dont vous pouvez les gérer ou les supprimer, consultez le site allaboutcookies.org et la section d'aide de votre navigateur. Les paramètres de navigateurs comme Internet Explorer, Safari, Firefox ou Chrome permettent de choisir quels cookies accepter ou refuser. L'endroit où se situent ces paramètres varie selon les navigateurs. Si vous ne savez pas où ils se trouvent, utilisez la fonction « Aide ».

Si vous choisissez de refuser certains cookies techniques et/ou fonctionnels, il est possible que vous ne puissiez pas utiliser plusieurs fonctionnalités de notre site.

Dispositions légales et réglementaires

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme.

Il sera caduc faute de signature dans un délai de 7 jours à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Aventures Vacances Energie a souscrit auprès de la compagnie MAIF - 16 Cours du Général de Gaulle – 33170 Gradignan - un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme.

Article R.211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

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

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

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

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées;

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

Article R.211-10 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.