

## REGLEMENT ET MODALITES PRATIQUES « TOURISME ET LOISIRS » **CEZAM AIN ISERE**

### **ORGANISATION :**

Pour un fonctionnement correct et équitable de nos activités, nous avons défini, un certain nombre de règles rappelées ci-dessous.

**1/ TROIS PROGRAMMES** par an, (février, mai, octobre) sont adressés aux adhérents à jour de leur cotisation. Aucun quota de places ne peut être réservé pour aucun CE/similaire quel qu'il soit. Au-delà de ce programme daté chaque adhérent peut solliciter Cezam Ain Isère pour l'organisation d'un voyage particulier.

**2/ LES MODALITES D'INSCRIPTIONS :** Toute inscription doit être formulée sur notre site internet par le collectif. Lors de vos inscriptions, *Il est impératif de préciser les noms, prénoms, lieu de départ et tarif pour chaque personne inscrite. De plus, merci de cocher la case « Même chambre » pour la répartition des personnes et pour nous préciser les membres d'une même famille lors d'une sortie à la journée.* Une date limite d'inscription est précisée pour chacune de nos activités. Il est important de la respecter. Attention même si la date limite d'inscription n'est pas atteinte il est possible que l'activité soit complète.

**3/ LES + Cezam Ain Isère :** Un accompagnateur Cezam Ain Isère est présent dans la plupart de nos sorties pour une meilleure organisation. Ceci permet aussi d'assurer une meilleure convivialité au sein des groupes grâce à la mise en place d'animations (Jeux et vidéo dans le car, apéritifs, casse-croûte,...)

**4 /PARTICIPANTS AUX ACTIVITES Cezam Ain Isère :** Les salariés/agents et leurs ayants droits.

**5/ L'AGE DES ENFANTS :** L'accès de nos activités incluant un transport en autocar, est interdit aux enfants de moins de 3 ans. Les enfants mineurs voyageant seuls ne sont en aucun cas placés sous la responsabilité de Cezam Ain Isère. Lors d'une activité organisé pour un CE spécifique, c'est à lui de vérifier si ces enfants peuvent bien voyager seuls. Pour que sa propre responsabilité ne soit pas engagée, nous conseillons aux CE de faire signer des autorisations parentales.

**6/ PRIX :** Nous nous efforçons de proposer des activités de qualités au meilleur tarif après négociations auprès des prestataires. Nous possédons, au même titre que les agences de voyages un N° d'immatriculation IM071100011 au registre des opérateurs de voyages. Le tarif enfant est indiqué lorsqu'il est applicable.

**7/ REGLEMENT PAR LE CE/SIMILAIRE :** Pour les sorties d'une journée, le règlement est effectué à l'inscription. Pour les voyages de 2 jours et plus, un acompte de 30% et à verser au moment de l'inscription et le solde du règlement au plus tard 1 mois avant le départ à réception de la facture. Dans tous les cas nous conseillons à nos adhérents de demander le règlement aux salariés à l'inscription (*Les chèques vacances sont acceptés*).

**8/ ANNULATION :** En cas d'annulation, Cezam Ain Isère retiendra les indemnités liées à des frais de réservations selon les cas et les échéanciers suivants :

Pour les sorties d'une journée ou moins : \*

De la date d'inscription à 30 jours avant le départ : 10% du coût total du séjour,

Entre 30 et 15 jours avant le départ : 30% du coût total du séjour,

- de 15 jours avant le départ : 50% du coût total du séjour,

La veille et jour du départ : 100% du coût total du séjour.

Pour les voyages de deux jours et les voyages de trois jours et plus:\*

De la date d'inscription à 30 jours avant le départ : 30% du coût total du séjour,

Entre 30 et 15 jours avant le départ : 40% du coût total du séjour,

Entre 15 jours et 7 jours avant le départ : 50% du coût total du séjour,

- de 7 jours avant le départ : 75% du coût total du séjour,

La veille et jour du départ : 100% du coût total du séjour.

**\*A l'exception du coût des billets de : concerts, spectacles, matchs sportifs, transport aérien ou SNCF, qui sera facturé intégralement**

Dans le cas où Cezam Ain Isère peut remplacer cette annulation par une personne en attente, l'annulation ne sera pas facturée. (**Attention frais possible de changement de nom en cas de remplacement sur transport aérien**).

**D'autre part, pour certains types de voyages (Week-end capitale Européenne, séjour balnéaire, circuit moyen et long courrier, ...) vous recevrez des conditions d'annulations spécifiques au voyage qui vous seront communiquées au moment de la confirmation de celui-ci.**

**9/ ASSURANCES :** Cezam Ain Isère a souscrit une assurance couvrant notre responsabilité civile professionnelle pour tout dommage corporel (accident en cours d'activités et voyages). Nous bénéficions également pour tous les voyages d'une assurance rapatriement (IMA).

Pour l'ensemble de nos voyages et de nos activités, nous incluons systématiquement une assurance annulation qui prend en charge les frais d'annulation en cas de décès d'un proche, **hospitalisation, maladie ou accident entraînant un arrêt de travail.**

Les annulations justifiées, pourront donc faire l'objet d'un remboursement par notre assurance après étude des justificatifs.

**10/ TRANSPORT :** Le transport est assuré par des autocars de tourisme au départ de Bourg-en-Bresse, **sauf indication contraire mentionnée dans le programme.** Il est possible en fonction du nombre d'inscrits de faire un départ ou un arrêt dans votre entreprise sur demande. **Lorsque nous indiquons la possibilité d'arrêt le long du trajet, merci de le noter lors de l'inscription.** (*Attention, il est important d'être sur place 10 minutes avant le départ des autocars*)

**11/ HEBERGEMENT :** Nos séjours sont toujours conçus sur la base d'un hébergement en chambre double dans des hôtels au minimum 2\* ou équivalent (selon les pays). Un supplément est applicable en chambre individuelle.

**12/ FORMALITE DE POLICE :** Pour la France et les pays ressortissants de l'Union Européenne : carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité. Pour les autres pays : carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité au moment du retour, nécessaire pour l'établissement du passeport collectif du groupe participant.

**13/ CONVOCATION :** En même temps que la facturation nous adressons aux CE/similaires **une convocation** à remettre **obligatoirement** aux salariés inscrits, qui contient des explications sur le déroulement du voyage et fait office de confirmation de départ (**heure et lieu de départ précisé sur ce document**). En cas d'annulation d'une sortie de notre part nous prévenons systématiquement les CE/similaires par mail, au plus tard une semaine avant le départ initialement prévu. **Attention : Pour toutes les activités montagnes (ski....) d'un jour c'est l'affiche qui tient lieu de convocation (voir « REGLEMENT SORTIES SKI Cezam Ain Isère SAISON 2017/2018 »)**

**14 / SITE INTERNET REGIONAL :**

**INSCRIPTION A UNE ACTIVITE PROPOSEE PAR UN AUTRE RELAI CEZAM :**

Votre inscription (Facturation, convocation,...) sera gérée par le relai concerné.

# CONDITIONS GENERALE DE VENTES

**Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont régies par la loi 2009-888 du 22 juillet 2009 codifiée aux articles L 211-1 et suivant du code du tourisme.**

**Les conditions de vente sont soumises aux articles R 211-3 à R211-11 du code du Tourisme relatifs à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, modifié par le Décret 2009-1650 du 23 décembre 2009, que nous reproduisons ci-dessous intégralement.**

## **Art. R211-3**

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

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

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

## **Art. R211-3-1**

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

## **Art. R211-4**

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un 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 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.

## **Art. R211-5**

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

## **Art. R211-6**

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre

# CONDITIONS GENERALE DE VENTES

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.

## **Art. R211-7**

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

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

## **Art. R211-8**

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

## **Art. R211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au

13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans 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.

## **Art. R211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans 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.

## **Art. R211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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.