Conditions Générales de Vente – Séjours Groupes et Séminaires IGESA

Conformément à l'article L. 3422-1 du Code de la Défense, les activités de l'IGESA s'exercent au profit des personnels civils et militaires en activité, des retraités du ministère des Armées, de leur famille, elles peuvent également s'exercer au profit de personnes appartenant à des organismes ou personnes morales ayant conclu une convention avec l'IGESA.

Les conditions générales de vente suivantes ont été élaborées conformément au Code du tourisme, notamment les chapitres régissant le régime de la vente de voyages et de séjours prévus aux articles L. 211-1 et suivants, ainsi que l'article R. 211-1 de ce code et en application de l'Arrêté du 5 juin 2023 relatif à l'accès à l'action sociale des armées.

Les articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme peuvent être consultés sur le site web suivant : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000017631898/#LEGISCTA000021548547. Le numéro Atout France de l'IGESA (registre des opérateurs de voyages et de séjours) est le suivant : IM075120045.

■ Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute demande de prestation(s) formulée par un client, dans le cadre de l'organisation de séjours à caractère collectif ou professionnel auprès de l'Institution de gestion sociale des Armées (IGESA). Elles régissent les relations contractuelles entre l'IGESA et le CLIENT, à l'exclusion de toute autre condition, sauf accord écrit exprès.
La conclusion du contrat implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux présentes CGV. Le contrat est constitué du devis signé par le CLIENT avec la mention « bon pour accord », des présentes CGV, des conditions particulières éventuellement annexées et de toute documentation précisant les prestations retenues.

■ Article 1 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux séjours en groupe (minimum 15 adultes payants) et aux séminaires organisés dans les établissements de l'IGESA dont la liste et les coordonnées des services de réservation Groupes & Séminaires figurent dans le tableau ci-après.

Établissements concernés	Contact réservation Séjours Groupes & Séminaires
Tout établissement IGESA Sauf exceptions ci-dessous	**groupes.seminaires@igesa.fr**
PARIS - Hôtel Voltaire	**groupes.debiteurs.voltaire@igesa.fr**
PARIS - Hôtel Diderot	**groupes.debiteurs.diderot@igesa.fr**
PARIS - Hôtel Premium Descartes	**descartes@igesa.fr**
TOULON - Hôtel Premium Escale CASABIANCA	**escalecasabianca@igesa.fr**
Hors champ d'application des CGV : Villa Furtado de Nice ; Centre de formation de Bourges ; Cercle général Frère de Lyon ; Centres Vacances Jeunes ; les établissements outre-mer.	

Seuls les ayants droit de l'IGESA sont habilités à séjourner en groupe ou en séminaire, à savoir :
- Tout ressortissant du ministère des Armées ;
- Toute personne morale publique ou privée liée avec l'IGESA par une convention ;
- Tout organisme non conventionné dès lors qu'un ayant droit de l'IGESA désigné responsable du groupe participe au séjour.

■ Article 2 – Définition des prestations

2.1 Offre Groupe

Les séjours groupes sont destinés à des publics associatifs, familiaux ou autres, réunis dans un cadre de loisirs.

Plusieurs formules sont proposées :
- Nuitée et petit-déjeuner,
- Demi-pension (dîner, nuitée et petit-déjeuner).
- Pension complète (dîner, nuitée, petit-déjeuner et déjeuner).
- Résidence locative : hébergement en logement équipé ; sans prestation de restauration (caution exigée à l'arrivée).

2.2 Offre Séminaire

L'offre séminaire s'adresse aux entités publiques ou privées, dans le cadre d'activités professionnelles.

Siège social : Caserne Saint-Joseph, rue du Lieutenant-Colonel Pierre Chiarelli • 20293 BASTIA
INSEE : 989 75 107 0 576 • SIRET: 180 090 060 00997 • APE : 8899B • **igesa.fr**

2.2.1 Séminaire avec hébergement

L'offre est proposée sous forme de forfait résidentiel ou semi-résidentiel.

Le forfait résidentiel (2 choix) :	
L'Offre Privilège comprend :	**L'Offre Privilège Plus comprend :**
L'hébergement et le petit-déjeuner	L'hébergement **avec recouche** et le petit-déjeuner
La mise à disposition d'une salle de réunion équipée (*) entre 8h et 18h	La mise à disposition d'une salle de réunion équipée (*) entre 8h et 18h
–	Café d'accueil
Deux pauses boissons	Deux pauses, une pause viennoiserie et une pause gourmande
1 déjeuner **et** 1 dîner (avec boisson chaude), selon offre du jour.	1 déjeuner **et** 1 dîner (avec boisson chaude), selon offre du jour.
–	Aftework (cocktail + activité de cohésion)

(*) Salle équipée : l'équipement de base comprend au minimum un vidéoprojecteur, un écran et un paperboard.

Le forfait semi-résidentiel (2 choix) :	
L'Offre Privilège comprend :	**L'Offre Privilège Plus comprend :**
L'hébergement et le petit-déjeuner	L'hébergement **avec recouche** et le petit-déjeuner
La mise à disposition d'une salle de réunion équipée (*) entre 8h et 18h	La mise à disposition d'une salle de réunion équipée (*) entre 8h et 18h
–	Café d'accueil
Deux pauses boissons	Deux pauses, une pause viennoiserie et une pause gourmande
1 déjeuner **ou** 1 dîner (avec boisson chaude), selon offre du jour.	1 déjeuner **ou** 1 dîner (avec boisson chaude), selon offre du jour.
–	Aftework (cocktail + activité de cohésion)

(*) Salle équipée : l'équipement de base comprend au minimum un vidéoprojecteur, un écran et un paperboard.

2.2.2 Séminaire sans hébergement

L'offre est proposée sous forme de forfait journée d'étude ou demi-journée d'étude.

Le **forfait journée d'étude** comprend :	Le **forfait demi-journée d'étude** comprend :
La mise à disposition d'une salle de réunion équipée (*)	La mise à disposition, une demi-journée, d'une salle de réunion équipée (*). Les horaires précis sont définis à la réservation
Deux pauses boissons	**Une** pause boissons
Un déjeuner **ou** un dîner (avec boisson chaude), Selon offre du jour.	Un déjeuner **ou** dîner (avec boisson chaude), selon offre du jour.

(*) Salle équipée : l'équipement de base comprend un vidéoprojecteur, un écran et un paperboard.

2.3 Prestations additionnelles, délivrées par l'IGESA

Des prestations additionnelles peuvent être délivrées par l'IGESA (repas, pauses, boissons, cocktails).

2.4 Prestations extérieures fournies par un tiers

Des prestations relatives aux activités sportives ou culturelles, confiées à des prestataires extérieurs, peuvent être proposées. Ces dernières sont soumises aux conditions de vente des prestataires.

■ Article 3 – Réservation et validation

Toute demande de réservation doit être formulée **par écrit** auprès du contact « réservation séjours Groupes & Séminaires » aux coordonnées mentionnées à **l'article 1 – Champ d'application**.
Toute demande de réservation fait l'objet d'un devis valable 15 jours.

La réservation devient ferme à réception du devis signé, comportant la mention « bon pour accord » dans le délai prescrit, et du versement d'un acompte de 30 % du montant total TTC dans le délai mentionné sur le devis, sauf conditions particulières précisées au devis.

■ Article 4 – Tarifs

4.1 Conditions tarifaires

TVA et ajustement des prix
Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC).
En cas de demande de ventilation du forfait initialement prévu au contrat, les taux de TVA et les montants hors taxes (HT) correspondants seront modifiés conformément à la réglementation fiscale en vigueur.

Taxe de séjour : la taxe de séjour est perçue pour le compte des collectivités. Son montant, fixé par la collectivité compétente, peut évoluer sans préavis. Le montant dû sera celui en vigueur à la date du séjour.

Conditions particulières applicables exclusivement dans le cadre d'un séjour groupe :
- 1 gratuité accordée par tranche de 20 personnes payantes (soumise à conditions)
- Offre fidélité : frais de dossier offerts à partir du 2ème séjour réalisé dans la même année civile
- Gratuité chauffeur (soumise à conditions)

4.2 Frais de dossier et frais de gestion

	Objet	Ministère des Armées (*)	Autres entités
Frais de dossier (**)	**Ouverture de dossier** *À l'émission du devis initial*	Gratuit	29,00 € TTC (par dossier)
Frais de gestion	**Modifications** À compter de la 3e modification nécessitant l'émission d'un nouveau devis	Gratuit	29,00 € TTC (par nouveau devis)

(*) Unités ou services du ministère des Armées
(**) Sur demande explicite du client, une facturation individuelle (émission de factures séparées) peut être mise en place, entraînant des frais de gestion d'un montant de 3,00 € TTC par facture émise.

Les frais de dossier et de gestion ne sont pas remboursables.

■ Article 5 – Modalités de paiement

Sauf conditions particulières précisées au devis, le paiement des séjours s'effectue selon les modalités ci-dessous :
- Acompte : 30 % pour validation de la réservation,
- Solde : payable sur place le jour du départ.

Le règlement s'effectue selon les modalités précisées au devis.

L'IGESA est également habilitée à recevoir les paiements via la plate-forme CHORUS, dans le cadre des marchés publics ou commandes émanant de structures administratives.

■ Article 6 – Modifications du contrat

Est considérée comme modification du contrat toute demande du client visant à adapter les prestations initialement réservées.

Les **modifications mineures** (par exemple : répartition des chambres, adaptation d'horaires, ajout ponctuel de prestations complémentaires) peuvent être acceptées sans frais spécifiques jusqu'à la 2e modification.

Les **modifications majeures** (par exemple : changement de dates de séjour, réduction significative du nombre de participants) sont assimilées à une annulation totale ou partielle et entraînent l'application du barème prévu à l'article 7.

Toute demande de modification doit être formulée **par écrit** auprès du contact « réservation séjours Groupes & Séminaires » aux coordonnées mentionnées à **l'article 1 – Champ d'application**, au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Passé ce délai, l'IGESA ne pourra garantir la prise en compte de la demande.

■ Article 7 – Annulation (totale ou partielle)

Toute annulation doit être formulée **par écrit** auprès du contact « réservation séjours Groupes & Séminaires » aux coordonnées mentionnées à **l'article 1 – Champ d'application.**

7.1 Définitions

- Annulation totale : suppression de l'ensemble des prestations prévues au contrat.
- Annulation partielle : suppression d'une partie des prestations entraînant une baisse du montant total TTC du contrat.

7.2 Barème des pénalités

Le montant des pénalités dues à l'IGESA en cas d'annulation totale ou partielle est déterminé en fonction du délai restant avant le jour d'arrivée prévu au contrat, selon le barème suivant :

Délai avant le jour d'arrivée	Organismes du ministère des Armées		Autres entités
	Situation générale	Situation particulière (*)	
> 90 jours	Pas de pénalités	Pas de pénalités	Pas de pénalités
De 90 à 41 jours	15 % des prestations annulées	Pas de pénalités	30 % des prestations annulées
De 40 à 15 jours	30 % des prestations annulées	15 % des prestations annulées	60 % des prestations annulées
De 14 à 8 jours	50 % des prestations annulées	25 % des prestations annulées	100 % des prestations annulées
≤ 7 jours	100 % des prestations annulées	100 % des prestations annulées	100 % des prestations annulées

(*) En cas d'annulation totale ou partielle liée à une contrainte opérationnelle ou de service, notifiée par écrit par l'autorité militaire concernée.

Cas particuliers : lorsque l'annulation partielle est notifiée plus de 40 jours calendaires avant le jour d'arrivée et qu'elle entraîne une baisse du montant total TTC inférieure ou égale à 10 % : aucune pénalité n'est appliquée.

7.3 Règles d'application

- Le délai se calcule en jours calendaires entre la date de réception écrite de la notification d'annulation par l'IGESA et le jour d'arrivée (inclus).
- Les pénalités sont calculées sur le montant TTC des prestations annulées (hébergement, restauration, locations de salles et pauses). Sont exclus : taxe de séjour et frais déjà non remboursables au titre d'autres dispositions contractuelles.
- En cas de non-présentation le jour d'arrivée ou d'interruption de séjour, les prestations réservées restent dues à 100 %.
- Tout report de dates est traité comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation, sauf accord écrit contraire de l'IGESA.

Toute annulation partielle soumise à pénalités entraîne l'émission d'un nouveau devis et des frais de gestion de 29 €. Les organismes du ministère des Armées sont exonérés de ces frais conformément au § 4.2.

■ Article 8 – Accessibilité aux Personnes à mobilité réduite

Tous les établissements sont adaptés pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Cependant, il appartient au client, lors de la réservation, d'informer l'IGESA des situations nécessitant une organisation particulière.

Les établissements de l'IGESA ne sont pas médicalisés. Les personnes séjournant seules doivent être valides et autonomes.

■ Article 9 – Animaux

Les chiens de 1ère et 2ème catégories (selon la classification en vigueur) sont strictement interdits dans l'ensemble des établissements de l'IGESA. Les animaux de petite taille (moins de 10 kg) peuvent être admis avec supplément, exclusivement en campings, hôtels citadins (à l'exception de la Villa Furtado de Nice) et résidences locatives (hors périodes de vacances scolaires). Le CLIENT est tenu de signaler la présence de l'animal au moment de la réservation. L'animal ne doit jamais circuler en liberté, doit être identifiable (tatouage ou puce électronique) et son carnet de vaccination à jour devra être présenté à l'arrivée. En cas de non-respect de ces conditions, notamment si l'arrivée a lieu en période scolaire dans un établissement non autorisé, l'accès à la location pourra être refusé sans dédommagement. Un forfait de nettoyage sera appliqué pour couvrir les frais supplémentaires liés à la présence de l'animal. Son montant peut varier selon l'établissement et la durée du séjour ; il est communiqué à la demande ou au moment de la confirmation de la réservation.

■ Article 10 – Incidents durant le séjour

En cas d'incident marquant ou de faute grave, notamment : atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou morale à l'encontre de clients ou des personnels de l'IGESA ; atteinte à l'organisation ou à la bonne marche du centre ; préjudice matériel ou moral grave, l'IGESA se réserve le droit d'inscrire toute personne concernée sur une liste « incident » prévue à cet effet. Dans cette hypothèse, la personne inscrite recevra un courrier/courriel explicitant les raisons et finalité(s) de cette inscription et les moyens dont elle dispose pour présenter ses observations et exercer ses droits, conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée et au règlement général sur la protection des données (RGPD).Par ailleurs, toute personne inscrite sur la liste « incident » pourra faire l'objet d'un renvoi de son lieu de séjour après que le directeur du centre l'aura informée. Les frais de retour restent intégralement à la charge de la personne et les jours ou activités non effectués ne seront pas remboursés.

■ Article 11 – Responsabilité

Le CLIENT est responsable de tout dommage causé par les participants durant le séjour. L'IGESA se réserve le droit de facturer les réparations ou remises en état. Une assurance responsabilité civile peut être exigée.

■ Article 12 – Cas de force majeure

L'IGESA et le CLIENT sont dégagés de toute responsabilité en cas de survenance d'un événement imprévisible, irrésistible et extérieur rendant impossible l'exécution du contrat (ex. : catastrophe naturelle, grève, fermeture administrative...).

■ Article 13 – Assurance

13.1 Responsabilité Civile IGESA

L'IGESA a souscrit un contrat de responsabilité civile auprès de la MAIF, entreprise régie par le Code des assurances, CS 90000 – 79038 Niort Cedex 9. La MAIF couvre les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'IGESA en raison de dommages corporels, matériels et immatériels causés aux vacanciers dans le cadre des activités de l'IGESA et résultant d'un événement de caractère accidentel. En ce qui concerne la garantie responsabilité civile hôtelière (hôtellerie avec ou sans pension ou pension complète), le contrat d'assurance souscrit par l'IGESA auprès de AGPM-MAIF (MAIF – groupe de personnes morales – BP 307000 – 13798 Aix-en-Provence Cedex 3) garantit le vol des effets personnels des clients dans les chambres ou autres locaux de l'établissement ainsi que dans les parkings dans les limites légales, si la responsabilité d'IGESA est engagée.
Cependant, il est recommandé aux vacanciers d'être assurés personnellement en matière de responsabilité civile.
Cette garantie n'est pas acquise pour les séjours en formule logis, camping et caravaning.
Les non-ressortissants bénéficient de garanties identiques à celles des ressortissants du ministère des Armées.

13.2 Assurance annulation

L'IGESA ne propose pas directement d'assurance annulation. Toutefois, le client a la possibilité de souscrire librement et à titre personnel l'assurance de son choix.

■ Article 14 - Droit applicable – Attribution de compétences

Les Parties conviennent expressément que l'ensemble des dispositions du présent Contrat seront exclusivement assujetties au droit interne français applicable en la matière. Tous litiges relatifs à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes clauses seront soumis aux tribunaux compétents.

■ Article 15 - Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le client communique et autorise l'IGESA à traiter ses données à caractère personnel telles que civilité, noms et prénoms, date et lieu de naissance, coordonnées (adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale) etc. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique permettant la gestion de la demande (opérations de réservation, facturation…) et éventuellement de communication commerciale et/ou d'opérations promotionnelles. Au sein de ce contrat et dans la limite de leurs attributions respectives, des tiers tels que assurances, banques… peuvent être destinataires de ces données. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de limitation du traitement le concernant. Pour exercer ce droit, il doit s'adresser au délégué à la protection des données à l'adresse dpo@igesa.fr ou par courrier à l'adresse de l'IGESA, à l'attention du délégué à la protection des données, Caserne St Joseph BP 190 - 20293 Bastia Cedex. Si le client estime que ses droits en matière de protection des données ne sont pas respectés, il pourra adresser une réclamation à la CNIL par voie électronique (https:/www.cnil.fr/plaintes) ou par courrier postal. Pour de plus amples informations sur les éléments cités ci-dessus, une page dédiée à la gestion des données personnelles est consultable sur le site « www.igesa.fr/e-social-des-armées » rubrique « infos légales » - « données personnelles ».

Les CGV G&S sont consultables en ligne sur le site www.igesa.fr.