Conditions générales de vente

ACTIONS SEJOURS
13, rue Rosenwald • 75015 Paris • Tél. : 01 45 30 91 91 • Fax : 01 45 30 91 99 • E-mail : info@action-sejours.com
SARL au capital de 100 000 € • APE 926 A RCS Paris B 342767928
Certificat d'immatriculation ATOUT France : IM 075100192
N° CNIL : 1263817
Garantie financière
APST – 15, avenue Carnot – 75017 Paris
Assurance responsabilité professionnelle contrat n° 55 684 813 ALLIANZ, 1 Cours Michelet – CS 30051 92076 Paris La Défense cedex.
Les dommages corporels et immatériels sont garantis à la hauteur de 4 000 000 €.

Les présentes conditions de vente régissent la vente de forfaits touristiques et de services de voyage par Actions Séjours, à l'exclusion du transport sec, et font partie intégrante du contrat de vente conclu avec le voyageur. Celui-ci reconnait en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

DÉFINITIONS

- **Le Voyageur** : Toute personne qui réserve/achète un séjour ou tout bénéficiaire d'une prestation réservée au professionnel.
- **Le Professionnel** : Actions Séjours

CAPACITÉ

Le voyage effectuant la réservation reconnait avoir la capacité de contracter, et notamment être âgé de plus de 18 ans et ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou de curatelle.

ASSURANCE ASSISTANCE-RAPATRIEMENT

Action Séjours offre à chaque stagiaire une assurance assistance-rapatriement souscrite auprès de Mutuaide Assistance, dont le contrat vous sera remis sur demande. Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

PRIX

Tous les prix sont affichés en Euros TTC. Sauf mention contraire dans la brochure/le descriptif du séjour, ces prix n'incluent pas les dépenses personnelles faites à destination.

INSCRIPTION ET PAIEMENT

Une commande est ferme et définitive après validation du contrat de vente, du programme et des présentes conditions de vente signées, et accompagnées du règlement de l'acompte.
Le voyageur peut régler via les moyens de paiement suivants :
- Espèces
- Chèque
- Carte bancaire
- Chèques vacances

RÉVISION DES PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables 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.
Le voyageur sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée (voir brochure/descriptif du séjour)
Pour toute hausse supérieure à 8%, le voyageur recevra sur un support durable le détail de la variation du prix , ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, la vente de prestations touristiques n'est pas soumise au droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du même code.

CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le voyageur a 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 l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que lui. Le voyageur et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui lui sont communiqués.

BESOINS PARTICULIERS

Il est de la responsabilité du voyageur de faire part au professionnel de tous ses besoins particuliers avant l'établissement du contrat de voyage.
Le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité pour non-conformité des prestations liées à ses besoins particuliers s'il n'en a informé le professionnel préalablement à la réservation.

RESPONSABILITÉ

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur 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.
En aucun cas le professionnel ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
Dans le cadre de la vente de vols secs, le professionnel agit en tant que mandataire. Sa responsabilité se limite à la délivrance d'un titre efficace. Elle ne saurait être engagée que pour faute prouvée.

FORMALITÉS

Les informations mentionnées sur la brochure concernent les ressortissants français. Il incombe aux ressortissants étrangers de se renseigner sur les formalités à accomplir auprès de l'ambassade/du consulat du pays de destination avant de réserver.
Le professionnel recommande à tous les passagers, quelle que soit leur nationalité, de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :
https://www.pasteur.fr/fr
https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/
Nous vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :
https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html

FORMALITÉS SPÉCIFIQUES

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646*01 à télécharger sur https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do.
La vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ est à la charge du voyageur.

ACTION SÉJOURS SE RÉSERVE LE DROIT

- De modifier un lieu de séjour, un programme et ses prestations, dans la mesure où la qualité des prestations offertes est au moins équivalente ou supérieure.
- De modifier les dates et horaires des séjours en fonction des disponibilités et impératifs imposés par le transporteur ou prestataire sélectionné.
- D'annuler un séjour au plus tard 21 jours avant le départ, si le nombre de participants est inférieur à 5.
  Dans ce cas, toutes les sommes perçues seront remboursées, sans aucune autre indemnité.

VALIDITÉ DES PRIX

Les prix indiqués dans notre brochure ont été calculés en fonction des données économiques au 8 avril 2019 : coût des devises, coût du transport, redevances et taxes... Les arrivées tardives, les départs prématurés ou les prestations non utilisées ne donnent lieu à aucun remboursement. De même, tout titre de transport émis ne peut être remboursé.

TAXES D'AÉROPORT

En cas de non-utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroports » afférentes à celui-ci (en fonction des compagnies aériennes).
Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais de 30 € sauf en cas de demande déposée en ligne.

MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DU PARTICIPANT

Toute annulation doit nous parvenir par courrier recommandé ou mail avec accusé de réception. En cas d'annulation pour quelque motif que ce soit, il sera retenu les montants suivants :
– Annulation 30 jours et plus avant le départ : retenue de 15 % du montant total.
– Annulation 20 à 29 jours avant le départ : retenue de 30 % du montant total.
– Annulation 10 à 19 jours avant le départ : retenue de 60 % du montant total.
– Annulation moins de 10 jours avant le départ : retenue de 100 % du montant total.
La non-présentation à un départ ou l'interruption de séjour ne donneront lieu à aucun remboursement

RÉCLAMATION

Il est souhaitable d'informer immédiatement notre encadrement local ou notre siège social de vos éventuelles remarques au cours du séjour, afin que nous puissions intervenir efficacement.
Toute réclamation de nature commerciale ou relative à la qualité des prestations devra nous parvenir par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai d'un mois après la fin du séjour à l'adresse suivante : 13, rue Rosenwald, 75015 Paris. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le voyageur 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. Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site https://webgate.ec.europa.eu/odr pour régler son litige.

NULLITÉ

Le fait que le professionnel ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des dispositions des présentes conditions particulières de vente ne pourra à aucun moment être interprétant comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
Si l'une des dispositions visées au contrat de voyage ou aux conditions de vente était déclarée nulle ou sans effet, les autres dispositions garderaient toute leur force et leur portée.

DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français et notamment aux dispositions du code du tourisme.
Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat de voyage et des présentes conditions de vente relève des tribunaux français.

ASSURANCE ANNULATION/ INTERRUPTION : 4 % DU MONTANT DU SÉJOUR

Nous vous conseillons fortement de contracter une assurance annulation/interruption pour vous couvrir contre les frais d'annulation définis dans nos conditions de vente. Elle est facultative et à souscrire lors de votre inscription. Elle couvre l'annulation pour un motif médical (sans franchise), refus du visa touristique, dommage graves du véhicule 48 heures avant le départ, accident ou panne du moyen de transport survenue lors du préacheminement entraînant un retard supérieur à 2 heures vous faisant manquer le départ, un événement aléatoire (Franchise de 70 € pour frais de dossier).

DISCIPLINE

Votre enfant est invité à respecter les règles du groupe, à se conduire correctement envers l'équipe d'encadrement, les professeurs, les familles, les autres stagiaires, ainsi qu'au cours de toutes les activités proposées par Action Séjours.
L'usage de tabac en communauté, la consommation de drogue ou d'alcool et le vol sont formellement interdits. Action Séjours se réserve le droit d'interrompre le séjour de l'enfant sans aucun remboursement, le retour s'effectuant aux frais des parents.

Les conditions de l'encadrement de son retour seront étudiées au cas par cas. En cas d'interruption de séjour du fait du participant, aucun remboursement n'est possible.

DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ

Le séjour terminé, notre prestation s'achève dès que les participants sont repris en charge par leurs parents, dans les 30 minutes qui suivent le retour. Au-delà de ce délai, nous ne laisserons pas l'enfant livré à lui-même, mais notre responsabilité ne pourra être mise en cause.

PHOTOS

Action Séjours se réserve le droit d'utiliser les photos prises lors du séjours pour parution dans ses supports de communication (brochure, site Internet, page Facebook). Si toutefois vous ne souhaitiez pas que votre enfant figure sur ces photos, il vous suffit de nous adresser un courrier le précisant dans un délai d'un mois après la fin du séjour.

FRAIS MÉDICAUX

Dans le cas où Action Séjours engagerait des frais médicaux pour votre enfant, vous recevrez à la fin du séjour une facture correspondant aux frais réglés. À réception de votre règlement, nous vous enverrons la feuille de soins réservée à votre caisse de Sécurité sociale pour le remboursement.

RISQUES SANITAIRES

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du pays de votre voyage et à suivre ces recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre les risques. Ces informations sont accessibles sur les sites du ministère français de la Santé, www.sante-sports.gouv.fr, ou de l'Organisation mondiale de la santé, www.who.int.

Grippe A (H1N1) : elle est présente dans la plupart des pays. Le virus est contagieux mais peu virulent. Il est toutefoisrecommandé aux personnes présentant certaines pathologies ainsi qu'aux femmes enceintes de consulter leur médecin traitant. Nous vous invitons également à respecter les mesures d'hygiène et recommandations préconisées notamment par le ministère français de la Santé.

DÉMARCHES TÉLÉPHONIQUES

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

PROTECTION DES DONNÉES

Les informations suivantes ont pour objet de définir de quelle manière Actions Séjours, agissant en qualité de responsable du traitement, traite les données qui lui sont confiées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale avec ses clients, de l'envoi de documents commerciaux à ses prospects, ou encore pour le respect de ses obligations légales.

DONNÉES COLLECTÉES

Le professionnel traite les donées suivantes qui lui sont directement transmises par ses clients et prospects :
- Nom et prénom
- Âge
- Sexe
- Adresse
- Adresse email
- Informations CNI/Passeport
- Moyens de paiement

BASE LÉGALE ET FINALITÉS DU TRAITEMENT DES DONNÉES

Les données sont traitées pour les raisons suivantes :
- Gestion de la relation commerciale : réservations, exécution d'un contrat de voyage
- Consentement du client ou du prospect : inscription aux newsletters
-Traitement nécessaire d'intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement : gestion après-vente
-Traitement nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux du client.

DESTINATAIRES DES DONNÉES TRAITÉES

Des données sont partagées avec :
- Les prestataires du professionnel (notamment compagnies aériennes, hôtels, receptifs, tour opérateur) uniquement pour la bonne exécution des services touristiques demandés par le client
- Les sous-traitants techniques et informatiques du professionnel pour lesquels celui-ci s'assure qu'ils prennent toutes les mesures de nature à assurer un traitement conforme à la règlementation.

DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Les données sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte.

Les délais de conservation sont les suivants :
- Gestion des réclamations : 2 ans à compter de la fin de la relation commerciale, 10 ans en cas de dommage corporel
- Envoi de newsletters : les données sont conservées jusqu'à désinscription
- Données relatives aux prospects : 3 ans à compter du dernier contact
- Gestion des commandes/factures : 10 ans
- Données de navigation/cookies : 13 mois
- Coordonnées bancaires : suppression à l'encaissement total du prix d'une commande (sauf consentement du client pour leur conservation)

PROTECTION DES MINEURS

La collecte de données personnelles relatives à des mineurs doit s'opérer avec l'autorisation expresse du titulaire de la responsabilité parentale.

DROIT DES PERSONNES

Conformément à la règlement en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Information pour des contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.
Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Action Séjours sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, Action Séjours dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où la société deviendrait insolvable.

DROITS ESSENTIELS PRÉVUS PAR LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 TRANSPOSÉE DANS LE CODE DU TOURISME

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

  En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

  Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Actions Séjours a souscrit une protection contre l'insolvabilité. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme APST 15, avenue Carnot – 75017 Paris – info@apst.travel – Tél. : + 33 1 44 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Actions Séjours.

Site Internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :
[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701do;jsessionid=B¬6B56671A51841699A8FB7B4B5E B08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorie¬Lien=id&dateTexte=20180701]