



epaf
VACANCES

CONDITIONS
**GÉNÉRALES
DE VENTE**

VACANCES
ENFANTS

→ Les conditions générales de vente EPAF/Vacances Enfants et Jeunes

L'association **Éducation et Plein Air Finances** propose à des tarifs subventionnés des séjours de vacances destinés aux enfants et adolescents des agents des ministères économiques et financiers et aux enfants d'agents définis comme bénéficiaires dans les conditions prévues par une convention particulière passée avec EPAF.

Les conditions générales de vente EPAF/ Vacances Enfants et Jeunes s'appliquent dans le cadre de la réglementation en vigueur à compter du 1er juillet 2018 et notamment des articles L211-1 et suivants et R211-1 et suivants du Code du Tourisme. La proposition d'affectation/ devis constitue l'information précontractuelle requise par les articles L211-8 et R211-4 du Code du Tourisme. À défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du séjour sont contractuels pour toute réservation de séjour réalisée en ligne ou dès la signature du bulletin d'inscription. L'achat d'un séjour implique l'adhésion complète à ces conditions générales. Elles informent l'adhérent et les autres participants des conditions dans lesquelles EPAF propose ses prestations. Dans certains cas signalés, le descriptif d'un séjour sur le site www.epafvacances.fr prévaudra sur les présentes Conditions Générales.

Responsabilité civile professionnelle : EPAF a souscrit une assurance auprès de la Société mutuelle d'assurance des collectivités locales et des associations (SMACL) pour garantir tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus, à hauteur de 10 millions d'euros dont 1,5 millions d'euros au titre de la responsabilité « Agence de voyages » (contrat n° EPAF 96292/Q), afin de couvrir les conséquences de la responsabilité professionnelle qu'EPAF peut encourir, et ce dans la limite de ce contrat. En raison de l'activité d'organisation et de vente de séjours à une date ou selon une périodicité déterminée, le délai de rétractation spécifique à la vente à distance n'est pas applicable (article L221-28 du Code de la Consommation). Certains éléments de l'information préalable relative aux prix, aux conditions d'annulation et au déroulement du séjour et de l'hébergement peuvent être modifiés après publication des présentes Conditions générales de Vente ; l'adhérent en sera informé avant sa réservation définitive.

→ 1 - LES BÉNÉFICIAIRES DES CENTRES DE VACANCES EPAF

⇒ PEUVENT BÉNÉFICIER DES CENTRES DE VACANCES ENFANTS & JEUNES S'ILS SONT ÂGÉS DE 4 À 17 ANS :

- les enfants d'agents actifs rémunérés par les ministères économiques et financiers, les enfants d'agents retraités ou leurs ayants-droits percevant une pension liquidée au titre des ministères économiques et financiers (pension directe ou réversion) ;
- les enfants d'agents des ministères économiques et financiers décédés ;
- les enfants d'agents définis comme bénéficiaires dans les conditions prévues par une convention particulière passée avec EPAF ([voir liste sur notre site internet](#)).

Les enfants faisant partie d'un foyer recomposé mais non rattachés fiscalement peuvent bénéficier des mêmes conditions tarifaires que les bénéficiaires sur la base de l'ensemble des revenus des deux parents.

⇒ NE PEUVENT PAS BÉNÉFICIER DES CENTRES DE VACANCES ENFANTS & JEUNES :

- les enfants des agents des ministères économiques et financiers en position de détachement auprès d'une autre administration ;
- les enfants des agents en disponibilité ou en congé parental.

→ 2 - PÉRIODES D'INSCRIPTION EN CENTRE DE VACANCES EPAF

Les inscriptions sont ouvertes à des périodes précises (dates disponibles sur le site www.epafvacances.fr).

→ 3 - MODALITÉS D'INSCRIPTION EN CENTRE DE VACANCES EPAF

L'adhérent inscrit directement ses enfants en ligne sur le site Internet. Il réserve la ou les colonies de ses enfants. **Le paiement d'un acompte de 30% est obligatoire pour confirmer la réservation.** (Sauf dans le cas d'un règlement par chèque ou par chèque vacances. Dans ces cas l'intégralité du montant dû sera exigé).

Seul l'adhérent, responsable légal, ou l'adhérent dans le cas d'un foyer recomposé, est habilité à effectuer une demande d'inscription en centre de vacances via son espace adhérent sur www.epafvacances.fr.

Pour accéder à son espace, l'adhérent dispose d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe personnalisés. Pour la création et la validation du compte, les pièces justificatives suivantes sont à déposer dans l'espace adhérent et sont à actualiser à tout changement de situation :

- **Copie du dernier bulletin de paye pour les actifs ou du titre de pension pour les retraités (téléchargeable sur l'ENSAP <https://ensap.gouv.fr/web/accueilnonconnecte>) ;**
- **Copie intégrale du dernier avis d'imposition** ou de chaque avis en cas de déclarations séparées ;
- Copie intégrale du livret de famille.

ATTENTION : dans le cadre des contrôles réalisés, EPAF se réserve le droit de demander communication de toute pièce justificative qu'elle jugera utile quant aux informations transmises. En cas de fausse déclaration, l'adhérent sera définitivement exclu des prestations proposées par EPAF (Service Vacances Loisirs et Service Vacances Enfants).

Le représentant légal est invité à signaler lors de la demande d'inscription tout état médical (allergies, handicap, pathologies, etc...) nécessitant une attention particulière.

À SAVOIR :

- les échanges de places entre colons ne sont pas autorisés ;
- un seul séjour par enfant et par période de vacances est autorisé ;
- Au terme des périodes d'inscription, EPAF se réserve le droit d'annuler un séjour si l'effectif est insuffisant. EPAF pourra proposer un autre séjour ou le remboursement de l'acompte. Les inscriptions sont ouvertes à des périodes précises (dates disponibles sur le site www.epafvacances.fr).

→ 4 - LES TARIFS

Tous les tarifs en vigueur sont disponibles sur www.epafvacances.fr (rubrique « tarifs »). Ils sont confirmés à l'adhérent avant sa réservation.

Ils comprennent l'hébergement en pension complète, les activités au programme, le transport (sauf exceptions prévues au 9. *Déroulement des voyages et séjours*) et les assurances prévues au 13. *Responsabilité et Assurance*.

CALCUL DU QUOTIENT FAMILIAL :

Les tarifs des séjours sont déterminés en fonction du quotient familial mensuel. Celui-ci est établi à partir du revenu fiscal de référence et du nombre de parts figurant sur le(s) dernier(s) avis d'imposition. Il peut être reconstitué, sur demande, en cas de changement de situation.

QUOTIENT FAMILIAL = Revenu fiscal de référence de l'avis d'imposition N-1 / Nombre de parts x 12

Quelle que soit la situation juridique ou fiscale du couple parental (notamment en cas de vie maritale), le calcul du QF s'effectue de la même manière que pour les couples mariés : le nombre de parts fiscales est calculé en conséquence.

Dans les cas de domicile ou de travail à l'étranger ou en DROM-COM avec déclaration des revenus sous législation nationale ou locale entraînant un Revenu Fiscal de Référence déclaré de zéro en France, une reconstitution est effectuée sur la base des revenus imposables perçus, avec application des déductions prévues pour les revenus déclarés en France. **EPAF se réserve le droit de demander des informations et justificatifs complémentaires.**

Si un adhérent ne souhaite pas fournir ses données fiscales, il lui sera appliqué par défaut la tranche de tarification la plus élevée.

→ 5 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Le règlement des séjours s'effectue en une ou plusieurs échéances (maximum 3) en fonction de la date de réservation, de la date de début du séjour et du moyen de paiement. Les modalités sont les suivantes :

a) Les moyens de paiement acceptés pour les réservations de séjours sont la carte bancaire, le virement SEPA, le chèque bancaire, les chèques vacances papier, les chèques vacances Connect (CV Connect) et les bons CAF sous réserve des conditions d'utilisation et de délais définis aux paragraphes suivants. **Tout retard de paiement entraînera l'annulation du dossier.**

b) Le règlement total ou partiel du séjour rend définitive la réservation et une facture est établie.

- **Règlement en plusieurs échéances :** le règlement d'un acompte de 30% est exigé lors de l'inscription et doit être réglé par carte bancaire, par CV Connect ou par virement SEPA uniquement.
Le solde doit être réglé, au plus tard, 30 jours avant la date de début de séjour par carte bancaire, par virement SEPA ou par CV Connect.
- **Règlement de la totalité du montant dès la réservation :**
 - Règlement par chèque ou chèques vacances papier dans les 10 jours maximum à compter de la date de notification. Passé ce délai, la réservation sera automatiquement caduque.
 - Règlement de la totalité par carte bancaire, par CV Connect ou par virement SEPA ;

c) Paiement par chèques vacances ANCV

Les chèques vacances papier et les CV Connect sont acceptés en règlement du séjour si le demandeur les a en sa possession à la date prévue de règlement. Aucun délai supplémentaire n'est accordé. **Les e-Chèques-Vacances ne sont pas acceptés.**

Les chèques vacances papier doivent impérativement être établis au nom du bénéficiaire ou d'un participant effectif au séjour inscrit sur la même demande, être en cours de validité à la date de la fin du séjour et être **adressés en courrier recommandé** de niveau adapté à la valeur de l'envoi ou en valeur déclarée, en indiquant tous les n° de chèques vacances à joindre au règlement. Indiquer en gros caractères « EPAF » dans « nom et adresse du prestataire », sans les agraffer.

EPAF ne pourra être tenue pour responsable d'un envoi postal non recommandé. Si les chèques-vacances ne permettent pas de faire l'appoint de la somme à payer, cet appoint doit être effectué par carte bancaire ou au moyen d'un chèque bancaire (espèces refusées). Conformément à la réglementation aucun rendu ne sera effectué si le montant des chèques vacances est supérieur au solde à régler.

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en chèques vacances et CV Connect ne fait l'objet d'aucun remboursement. Un avoir sur un prochain séjour pourra être établi en fonction de la date et du motif d'annulation (c.f. Article 6.3 - frais d'annulation).

d) Aides au départ

Bons vacances : ces bons ne sont utilisables que pour les séjours dans des centres agréés, pendant les périodes de vacances scolaires de l'académie des enfants concernés. **Ils ne sont acceptés qu'en règlement du solde du séjour.** Il est impératif de transmettre les originaux en recommandé, au plus tard un mois avant le début du séjour, en joignant la copie de la notice d'utilisation communiquée par la CAF et en rappelant le numéro d'adhérent EPAF, le numéro de séjour, les dates du séjour et le nom de la famille pour laquelle la facture a été établie. Ils sont déduits du montant du séjour conformément au règlement en vigueur de la caisse d'allocations familiales de l'adhérent.

Aides aux vacances « VACAF » : EPAF est partenaire VACAF. Si l'adhérent bénéficie des aides aux vacances familiales, il doit se munir de son numéro d'allocataire et contacter le service relation clientèle Vacances-Enfants.

Pour les autres aides (Comité d'entreprise...) l'adhérent doit contacter le service relation clientèle Vacances-Enfants.

e) Paiement du séjour par virement SEPA

Le choix de ce mode de paiement et le nombre de virement SEPA (maximum 3) se fait au moment de la confirmation d'inscription.

Le premier virement SEPA tient lieu d'acompte et il est payé en confirmation de l'inscription. Le dernier virement SEPA devra intervenir au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

→ 6 - MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DE L'ADHÉRENT

⇒ 6.1 – MODIFICATION

Une fois la colonie de vacances réservée par l'adhérent, aucune modification (de lieu de séjour ou de date) ne pourra être acceptée. Une telle demande entraîne l'annulation du séjour réservé avec retenue de frais d'annulation (cf. 6.3 – *Frais d'Annulation*).

Toute demande de modification de point de départ et/ou d'arrivée doit être adressée au service relation clientèle de Vacances-Enfants d'EPAF selon les modalités décrites au 9 – *Déroulement des voyages et séjours*.

⇒ 6.2 – ANNULATION

L'adhérent peut annuler son contrat à tout moment et doit adresser son annulation accompagnée le cas échéant des pièces justificatives, **par lettre recommandée avec accusé de réception**, la date de réception servant de référence et de justificatif pour le calcul des frais d'annulation.

L'annulation du contrat par l'adhérent entraînera la perception de frais d'annulation par dossier d'inscription selon le barème détaillé au 6.3 – *Frais d'Annulation*.

Toute annulation totale ou partielle n'ayant pas été signalée aux services d'EPAF avant le début du séjour, ne donnera lieu à aucun remboursement.

En fonction de la date d'annulation et de la présentation, ou non, d'un justificatif officiel recevable, des frais seront appliqués. Les justificatifs officiels sont acceptés pour les cas de force majeure suivants :

- décès d'un proche parent,
- accident ou maladie grave nécessitant l'hospitalisation d'un proche parent,
- accident ou maladie grave nécessitant l'hospitalisation du participant,
- maladies infantiles contagieuses (varicelle, rougeole, oreillons),
- licenciement économique du conjoint,
- préjudices graves au domicile de l'adhérent (cambriolage, incendie, inondation, etc.).

Les frais d'annulation retenus sont calculés en fonction de la date de réception du courrier par le service Vacances-Enfants, le cachet de la poste faisant foi.

→ 6.3 – FRAIS D'ANNULATION

En fonction de la date et du motif d'annulation, à confirmer obligatoirement par écrit à EPAF restent acquis les frais suivants :

	CAS DE FORCE MAJEURE	AUTRES CAS
Plus de 60 jours avant le départ	10 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 30 €	50 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 50 €
De 60 jours à 31 jours avant le départ	10 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 30 €	75 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 50 €
30 jours et moins avant le départ	10 % du prix du séjour facturé avec un minimum de 30 €	100 % du prix du séjour facturé

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en chèques vacances ne fait l'objet d'aucun remboursement. Un avoir sur un prochain séjour pourra être établi selon les modalités du tableau ci-dessus.

→ 7 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT D'EPAF

→ 7.1

EPAF peut être amenée à annuler **un séjour** en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables l'empêchant d'exécuter le contrat ou au motif de l'insuffisance du nombre de participants. Dans ce cas l'adhérent sera intégralement remboursé des sommes versées mais n'aura droit à aucun dédommagement supplémentaire.

→ 7.2

Si avant le départ, EPAF se trouve contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'adhérent sera informé dans les meilleurs délais des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le tarif.

Conformément à l'article R3211-8 du Code du Tourisme, l'adhérent aura la possibilité d'accepter cette proposition ou d'annuler le contrat. En l'absence de réponse de l'adhérent sous 48 heures suivant la proposition de modification, le contrat modifié sera considéré comme accepté. En cas d'annulation, et si l'adhérent n'accepte pas d'autres prestations, ce dernier sera intégralement remboursé des sommes versées sans préjudice d'un éventuel dédommagement.

→ 7.3

En cas de fautes ou d'oublis sur le site internet, EPAF se réserve le droit de rectification des informations. Cependant cette rectification ne saurait remettre en cause les contrats conclus avant la date de modification. Ceux-ci seront honorés selon les conditions portées à la connaissance de l'adhérent au moment de sa réservation initiale.

→ 8 - DÉROULEMENT DES VOYAGES ET SÉJOURS

Dans le cadre de sa mission, EPAF organise l'acheminement de tous les enfants depuis les points de départ indiqués sur son site www.epafvacances.fr.

a) Le transport comprend, **l'aller et le retour d'une même ville** par autocar, train ou avion réservés par EPAF.

Exceptions pour lesquelles l'adhérent amène le(s) participant(s) directement sur les centres à l'aller et au retour (coût du transport intégralement à la charge de l'adhérent) :

- les séjours courts de proximité.
- les séjours dans un département limitrophe du département de résidence ou dans le département même de résidence.

b) Les participants doivent être **impérativement munis de leur passeport individuel ou de leur carte nationale d'identité en cours de validité**, de la **convocation** qui est envoyée à l'adhérent 15 jours avant le départ et déposée sur l'espace adhérent ainsi que d'**une autorisation de sortie de territoire** pour les séjours à l'étranger.

En aucun cas, EPAF ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle de l'adhérent qui doit prendre à sa charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ du participant. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un voyageur de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison, entraînant un retard, le refus à l'embarquement du voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité de l'adhérent qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans qu'EPAF ne rembourse ni ne remplace la prestation.

Les frais supplémentaires occasionnés par le retour anticipé seront à la charge du responsable légal ainsi que les frais liés au voyage aller et retour de l'accompagnateur missionné.

c) Le point de départ/retour est **demandé** lors de l'inscription.

Les **éventuelles demandes de modification des points de départ et/ou retour** doivent être adressées à EPAF par courriel (contactve@epafvacances.fr) au plus tard **60 jours avant le début du séjour**. Passé ce délai, des frais de 75€ par participant seront facturés.

À moins de 30 jours du départ/retour, aucune modification ne pourra être prise en compte sauf mutation de l'adhérent ou décès d'un ascendant.

Dans tous les cas, EPAF se réserve le droit de refuser la demande.

En cas de retard sur le lieu de convocation, l'adhérent devra acheminer à ses frais et par ses propres moyens le participant sur le lieu de séjour. EPAF se réserve le droit de refuser le participant au séjour s'il n'est pas réacheminé sur le centre dans les 24 heures suivant le départ prévu initialement.

Si le voyage est prévu en avion, le fait de ne pas participer au voyage aller implique la perte du voyage retour.

d) **EPAF décline toute responsabilité en cas de retard des trains, autocars, bateaux et avions**. L'adhérent ne peut prétendre à un quelconque dédommagement d'EPAF ni des sociétés de transport.

e) **Prime forfaitaire transport**

EPAF met en place une prime forfaitaire « transport » pour la conduite et la reprise des enfants et jeunes à l'un des points de départs situés hors du département de résidence.

Son montant **varie en fonction du nombre de kms parcourus pour 2 allers-retours (4 trajets)**, déduction faite d'une franchise kilométrique de 240 km (4 x 60 km). Il est décidé et voté par l'Assemblée Générale d'EPAF.

Pour prétendre à la prime forfaitaire transport, l'adhérent doit remplir les conditions suivantes :

- avoir un (ou plusieurs) enfant(s) inscrit(s) en colonie de vacances EPAF (hors séjours courts été et hors acheminements directs par les parents des enfants sur leur centre) ;
- ne pas avoir de point départ/retour situé dans son département de résidence ;
- habiter au minimum à 60 km du point de départ le plus proche hors département de résidence
- avoir intégralement soldé le(s) séjour(s) de ses enfants. La demande doit être formulée par l'adhérent, exclusivement via l'espace adhérent (rubrique « Mes réservations / Ma prime forfaitaire de transport ») une fois le séjour terminé et dans les 60 jours suivant la fin du séjour.

→ 9 – RÉGLEMENTATION INTERNE, COMPORTEMENT (CHARTRE DU COLON)

Le participant au séjour et son responsable légal s'engagent au respect des obligations résultant du contrat et à l'observation d'un comportement respectueux au cours du séjour, à l'égard des personnes et des biens (Charte du Colon).

Conformément aux dispositions du Code de la santé publique, la vente, la détention et la consommation de substances ou plantes vénéneuses classées comme stupéfiant sont interdites.

Concernant la consommation d'alcool, EPAF applique la réglementation en vigueur. L'introduction d'alcool sur le centre est formellement interdite. EPAF veille au respect de la santé des participants accueillis par une prévention des risques, une médiation systématique et un entretien avec le responsable légal du participant en cas de comportement déviant (drogue, alcool, tabac, violence). Ce positionnement éducatif peut amener EPAF à décider d'un rapatriement disciplinaire afin de préserver le bien-être et la sécurité du participant lui-même comme des autres participants inscrits au même séjour.

Le régime des sorties est contrôlé et les participants s'engagent à respecter les horaires et les règles convenus avec les équipes d'encadrement.

Le non-respect pendant le séjour du règlement interne d'EPAF et du règlement propre à chaque centre, entraînera le rapatriement du participant.

Par conséquent, suite à un rapatriement disciplinaire, le responsable légal du participant rapatrié s'engage à assurer son accueil en gare ou à l'aéroport, le jour de son retour anticipé.

Dans ce cas, aucune somme ne sera remboursée et les frais supplémentaires occasionnés par ce retour anticipé seront à la charge du responsable légal ainsi que les frais liés au voyage aller et retour de l'accompagnateur missionné. Le participant pourra également être exclu des futurs séjours.

En inscrivant un participant à un séjour EPAF, ses responsables légaux acceptent la mise en oeuvre éventuelle de leur responsabilité civile et s'engagent à en informer l'intéressé.

Si la responsabilité d'EPAF devait être mise en cause du fait d'actes de vandalisme, destruction volontaire ou vol commis par un participant pendant son séjour, y compris pendant le transport, EPAF exercera son recours en responsabilité à l'encontre du responsable légal du participant.

D'une manière générale, EPAF déconseille la détention d'objets de valeur pendant le séjour dans les centres et décline toute responsabilité en cas de vol ou dommage d'objets qui ne lui auraient pas été confiés par le participant.

→ 10 – RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Toute réclamation, de quelque nature que ce soit, doit parvenir, accompagnées des justificatifs appropriés, au siège d'EPAF, **dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception** à l'adresse suivante :

EPAF Vacances
Service Vacances Enfants
Tour Cityscope
3, rue Franklin - CS 70040
93108 Montreuil Cedex.

Passé ce délai (cachet de La Poste faisant foi), EPAF se réserve le droit de ne pas donner suite.

À défaut de réponse dans un délai de 60 jours, le voyageur a la possibilité de recourir à la médiation selon les modalités accessibles auprès du médiateur du tourisme et des voyages - MTV - BP 80303 - 75 823 Paris Cedex 17 - ainsi que sur son site internet : www.mtv.travel.

→ 11 – RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

EPAF est responsable de plein droit à l'égard de l'adhérent de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par l'association ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci (Art L 211-16 du Code du Tourisme).

Toutefois, EPAF 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 à l'adhérent, soit à un fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure (Art L211-17 du Code du Tourisme).

Les participants bénéficient, durant leur séjour, sous certaines conditions, des garanties d'assurance et d'assistance suivantes :

- responsabilité civile ;
- individuelle-accident ;
- assistance rapatriement en cas de maladie ou d'accident.

Ces garanties sont acquises à l'adhérent et au(x) participant(s) dès lors que la responsabilité d'EPAF est engagée.

.....

→ 12 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

⇒ 12.1 – COLLECTE DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

OUVERTURE DE COMPTE

Lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom, prénom, date de naissance, adresse électronique, coordonnées téléphoniques et tous autres informations pouvant justifier à l'éligibilité de nos prestations.

CONNEXION

Lors de la connexion à l'espace adhérent, l'utilisateur se connecte via un mail et un mot de passe personnalisable.

PROFIL

L'utilisation des prestations prévues sur le site permet de renseigner un profil de l'adhérent, pouvant comprendre la demande :

- de pièces justificatives (état-civil , coordonnées etc...)
- Le nom des personnes accompagnantes
- S'agissant des mineurs, la collecte, via une personne majeure, des nom, prénom, date de naissance, lien de parenté.

PAIEMENT

Dans le cadre du paiement des prestations proposées sur le site, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire (IBAN).

COOKIES

Les cookies ne sont pas utilisés dans le cadre de l'utilisation du site.

SESSION UTILISATEUR

Une session reste valide uniquement durant le délai de connexion.

⇒ 12.2 – UTILISATION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs (incluant, en fonction de ses choix, les données personnelles qu'il renseigne sur le site et les données de communications électroniques collectées via le site) ont pour objectif la mise à disposition des prestations du site, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les finalités poursuivies par l'association EPAF éditrice du site sont les suivantes :

- Accès et utilisation du site par l'utilisateur ;
- Gestion du fonctionnement et optimisation du site ;
- Enregistrement des demandes et gestion des prestations dans le cadre de l'exécution du contrat ainsi conclu entre l'utilisateur et l'association EPAF éditrice du site ;

- Organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement des commandes en ligne, dans le cadre de l'exécution du contrat ainsi conclu entre l'utilisateur et l'association EPAF éditrice du site ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur aux fins d'exécution des commandes ou toute autre demande formulée par ses soins via le site ;
- mise en oeuvre d'une assistance utilisateurs ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité, dans le cadre de l'intérêt légitime de l'association EPAF ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs dans le cadre de l'intérêt légitime de l'association EPAF ;
- inscription et acheminement de la newsletter du site;
- envoi d'informations commerciales, en fonction des préférences de l'utilisateur et de son consentement préalable et librement révoquant.

Les catégories de données collectées et consacrées à chacune des finalités exposées ci-dessus sont détaillées dans chaque formulaire de collecte, assorti de l'information réglementaire, et le cas échéant, de la faculté pour l'utilisateur de donner son consentement à une finalité spécifique, ou de s'opposer à un traitement ultérieur. Les catégories de données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de la finalité pour laquelle elles ont été collectées, sous réserve des durées de conservation induites par les obligations et prescriptions légales.

⇒ 12.3 – PARTAGE DES DONNÉES PERSONNELLES AVEC DES TIERS

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierce, dans les cas suivants :

- Quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en oeuvre de ces services, le site est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec laquelle l'association EPAF a passé des contrats ;
- Quand l'utilisateur consent expressément au transfert de ses données à un tiers partenaire, via l'expression de son consentement libre, préalable, éclairé et révoquant ;
- Quand l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- Quand le site recourt aux services d'un prestataire pour fournir l'assistance utilisateurs et les services de paiement, en tant que sous-traitants. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, pour les seules finalités en lien avec les traitements qui leur sont confiés, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Si la loi l'exige, le site peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- Si l'association EPAF est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel des utilisateurs. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce personne, et pourront s'y opposer.

⇒ 12.4 – SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

L'association EPAF éditrice du site met en oeuvre des mesures organisationnelles techniques, dont des dispositifs et procédures logicielles et physiques en matière de sécurité, ainsi que de formation de ses préposés, pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions, divulgations et accès non autorisés.

De plus, l'association EPAF a mis en place des garanties assurant que les données transmises à ses sous-traitants demeurent protégées par des mesures techniques et organisationnelles appropriées.

Les données personnelles collectées ne peuvent être traitées que pour les finalités mentionnées, selon les éventuels consentements donnés pour l'utilisateur, dans le cadre d'un système d'information muni de dispositifs de sécurité et de confidentialité conformes à l'état de l'art. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'association EPAF ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet, en dehors de son propre système d'information. En toute hypothèse, l'attention de l'utilisateur est attirée sur les risques inhérents à la diffusion de données personnelles sur les réseaux de communications électroniques. Les informations de connexion sont strictement confidentielles et ne doivent en aucun cas être communiquées à des tiers, au même titre qu'elles ne doivent pas être communiquées à l'association EPAF, éditrice du site.

⇒ 12.5 – MISE EN OEUVRE DES DROITS DES UTILISATEURS

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants :

- Mettre à jour, rectifier ou supprimer les données qui les concernent en se connectant à leur compte et en configurant les paramètres et champs de ce compte ;
- Effacer certaines données non utilisées directement sur le site, ou en écrivant à l'adresse électronique suivantes : rgpd@epafvacances.fr;
- Exercer leur droit d'accès, pour connaître l'ensemble des données personnelles les concernant telles que détenues par la société éditrice de la plate-forme, en écrivant à l'adresse électronique suivantes : rgpd@epafvacances.fr. Dans ce cas avant la mise en oeuvre de ce droit, l'association EPAF peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude ;
- Solliciter la limitation (suspension temporaire) ou l'opposition (arrêt définitif) d'un traitement de leurs données personnelles, sous réserve des motifs légitimes de refus opposables par la société éditrice du site en considération de la base légale du traitement en cause ;
- Révoquer leur consentement, le cas échéant, s'il a été donné pour autoriser le traitement correspondant à une finalité spécifique ou au transfert d'un tiers.

L'association EPAF se réserve le droit d'invoquer un motif légitime de refus à la demande considérée, dans le respect de la réglementation applicable (notamment si la donnée en cause est nécessaire pour l'exécution d'une commande, ou encore pour permettre à l'association EPAF de répondre à ses obligations légales).

⇒ 12.6 – ÉVOLUTION DE LA PRÉSENTE CLAUSE

L'association EPAF se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment, afin de correspondre à l'éventuelle évolution des exigences réglementaires ou des normes de sécurité. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'association EPAF s'engage à publier la nouvelle version sur son site. L'association EPAF informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique et via le site, dans un délai de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

.....

→ 13 - GARANTIE FINANCIÈRE

EPAF a souscrit une garantie financière conformément aux exigences légales. Le garant financier est :

APST, 15 Avenue Carnot 75017 Paris



LES CONDITIONS D'EXERCICE DES ACTIVITÉS RELATIVES À LA VENTE DE VOYAGES OU DE SÉJOURS

LES CONDITIONS D'EXERCICE DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'ORGANISATION ET À LA VENTE DE VOYAGES OU DE SÉJOURS SONT DÉTERMINÉES PAR LA PARTIE RÉGLEMENTAIRE DU LIVRE II DU CODE DU TOURISME, PARTICULIÈREMENT LES ARTICLES R. 211-3 À 211-11 REPRODUITS CI-APRÈS :

Selon l'article R. 211-4 du Code du Tourisme, l'opérateur doit, en préalable à la validation du contrat, communiquer au client les informations suivantes concernant le séjour ou voyage proposé.

→ 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

→ Article R. 211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

→ Article R. 211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait.

Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

→ Article R. 211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant ».

→ 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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

→ Article R. 211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

→ Article R. 211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

→ Article R. 211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.



epaf
VACANCES