

## Les conditions générales de vente EPAF/Vacances Loisirs 2021 (applicables pour les séjours débutant à compter du 19/12/2020 et réservés à partir du 21/09/2020)

Les conditions générales de vente EPAF/ Vacances Loisirs s'appliquent dans le cadre de la réglementation en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018 et notamment des articles L211-1 et suivants et R211-1 et suivants du Code du Tourisme.

Le 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.

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 dudit 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**

#### **1.1 - ADHÉRENTS ET AYANTS-DROIT**

Sont adhérents et peuvent bénéficier à ce titre des prestations proposées par EPAF :

- » les agents actifs rémunérés par les ministères économiques et financiers et les élèves des écoles des ministères économiques et financiers;
- » les agents relevant d'autres administrations et organismes publics signataires d'une convention avec EPAF ;
- » les agents retraités ou leurs ayants-droit percevant une pension liquidée au titre des Ministères (pension directe ou de réversion).

#### **Exceptions**

Ne peuvent pas adhérer :

- » les agents des Ministères économiques et financiers détachés auprès d'une autre administration ou d'un autre organisme n'ayant pas conventionné avec EPAF;
- » les agents en disponibilité pendant la durée de cette disponibilité ;
- » les agents en congé parental.

#### **Sont définis comme ayants-droit aux prestations :**

- » le conjoint, le partenaire lié par un pacte civil de solidarité, le concubin ;
- » les enfants du couple jusqu'à 24 ans inclus (moins de 25 ans à la date de début du séjour). Pour les familles recomposées, tous les enfants du couple sont ayants droit ;
- » les enfants majeurs handicapés de plus de 24 ans, s'ils accompagnent leurs parents.

**Les qualités d'adhérent et d'ayant-droit sont soumises à la communication des éléments d'information suivants déposés dans l'espace adhérent :**

**1 - 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>).**

**2 - Copie intégrale du dernier avis d'imposition** ou de chaque avis en cas de déclarations séparées (même si le conjoint ne participe pas au séjour), lorsque le tarif de la prestation (village vacances hors séjour à thème) ou la priorité d'affectation est défini(e) en fonction du quotient fiscal mensuel.

#### **3- Selon la situation familiale :**

- ✓ pour le/la conjoint(e) : copie du livret de famille ou du pacs ou attestation sur l'honneur signée par les deux personnes vivant maritalement ;
- ✓ pour les enfants jusqu'à 24 ans inclus : copie du livret de famille (page de l'enfant et identité des deux parents) ou de l'acte de naissance (ou d'adoption) ;

Pour toutes les situations particulières, notamment en cas de changement de situation familiale ou financière, contactez le service Relation Clientèle Vacances Loisirs.

**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, le client concerné sera définitivement exclu des prestations proposées par EPAF (Service Vacances Loisirs et Service Vacances Enfants).

**Cotisation :** la cotisation annuelle par adhérent, d'un montant de 4 euros, est réglée au moment de la réservation du premier séjour de l'année civile. Elle ne peut faire l'objet d'aucun remboursement même en cas d'annulation du séjour.

## 1.2 - AUTRES PARTICIPANTS

Les autres personnes participant aux séjours sont désignées comme « hors finances » ou « extérieurs ». Elles doivent accompagner l'adhérent ou, pour séjourner sans l'adhérent, son conjoint. En prestation hôtelière, elles sont acceptées uniquement dans les sites EPAF (séjour individuel ou séjour à thème). Le tarif « hors finances » s'applique. Les adhérents et leurs ayants-droit bénéficient d'une priorité d'accès. Les participants « hors finances » ne sont pas pris en compte pour l'attribution des séjours dans le cadre des demandes prioritaires des vacances d'hiver et d'été : ils pourront être inscrits si la capacité du ou des hébergements déjà attribués à la famille le permet, dans l'ensemble des sites pour la prestation locative ou en camping et uniquement dans les résidences EPAF pour la prestation hôtelière.

## 2 - Les produits EPAF

EPAF propose :

- des séjours sans transport dans ses villages de vacances, ses résidences de location et dans des sites partenaires (« Séjours libres ») ;
- des forfaits touristiques sans transport dans ses villages de vacances (« Séjours à thème »).

## 3 - Réservations: village-vacances, location meublée et camping

### 3.1 - MODALITÉS D'INSCRIPTION

Les inscriptions à un séjour EPAF sont effectuées par internet, sur [www.epafvacances.fr](http://www.epafvacances.fr).

Chaque bénéficiaire doit créer son espace adhérent. Après validation de son espace par EPAF, il pourra réserver son séjour.

Pour accéder à son espace, l'adhérent dispose d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe personnalisés.

### 3.2 - RESERVATIONS

Les réservations « fil de l'eau » sont ouvertes mi-septembre pour la période hiver/printemps et fin novembre pour la période été/automne.

Les demandes de réservations pour les vacances scolaires d'hiver et d'été (« inscriptions prioritaires ») sont effectuées, en ligne pendant des périodes spécifiques. Elles doivent comprendre un maximum de 8 choix l'hiver et de 16 choix l'été. Un seul choix sera retenu et proposé.

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre de participants ne pourra excéder le nombre de couchages du logement (en location) ou des chambres attribuées (en village-vacances) ou le nombre de places de l'emplacement (en camping). Seules les personnes mentionnées sur la facture seront acceptées.

## 4 - Durée des séjours

### 4.1 - DURÉE ET DÉBUT DES SÉJOURS

La durée des séjours est de **7 jours minimum hors périodes de vacances scolaires de février et d'été**. Elle est limitée à :

- » une semaine pendant les vacances scolaires de février dans les résidences de montagne ;
- » deux semaines consécutives pendant les vacances scolaires d'été.

Sauf indication contraire, les séjours débutent le samedi à 17 heures et se terminent le samedi à 10 heures.

Pour les **séjours en villages vacances**, en pension complète et demi-pension, **la prestation commence avec le dîner du premier jour et se termine par le petit déjeuner du dernier jour**.

### 4.2 - SÉJOURS COURTS ET PROLONGATIONS DE SÉJOUR DANS LES SITES EPAF

Des séjours courts (de 2 à 5 nuits en fonction de la prestation) sont proposés ponctuellement sur le site internet d'EPAF en fonction de la disponibilité des chambres, des appartements ou des emplacements de camping.

En **village-vacances**, la prestation proposée est la demi-pension ou la pension complète ; elle **commence avec le dîner du premier jour et se termine par le petit déjeuner du dernier jour**.

Pour toute demande de prolongation de séjour, contactez notre relation clientèle ou, si vous êtes déjà sur place, la résidence.

## 5 - Déroulement du séjour

### 5.1 - HEBERGEMENT

En **séjours libres**, l'hébergement se fait en chambre double, triple ou quadruple voire plus selon les sites. L'attribution des hébergements est effectuée, en fonction de la composition familiale et dans le respect des impératifs de bonne gestion de la résidence.

CGV EPAF VL 2021 Plus d'infos au 01 48 59 22 00 et réservations sur [www.epafvacances.fr](http://www.epafvacances.fr)

Les lits bébés sont proposés jusqu'au deuxième anniversaire de l'enfant selon la configuration de l'hébergement. Pendant les périodes de vacances scolaires d'hiver et d'été, aucune demande de chambre individuelle ne peut être acceptée.

**En séjours à thème**, l'hébergement se fait en chambre double ou en chambre individuelle moyennant supplément. En raison des contraintes sanitaires liées au contexte Covid 19, aucune chambre double ne peut être occupée par deux personnes sans lien familial ou amical. Les nuits en refuge ou en gîte, pour lesquelles cette prestation ne peut être proposée, ne font l'objet d'aucun remboursement. Des activités de remplacement sont proposées si les conditions climatiques ne permettent pas le déroulement prévu du séjour.

**EPAF ne peut pas accueillir dans ses résidences des dispositifs et matériels médicaux (bouteilles d'oxygène par exemple).**

## 5.2 – ÉQUIPEMENTS

Sauf indication expresse, les draps sont fournis.

Dans toutes les résidences EPAF (villages-vacances et locations), le linge de toilette est fourni, un équipement adapté à l'accueil des bébés est prévu (chaises hautes, lits, baignoires...).

Les villages-vacances sont généralement équipés de jeux de société, bibliothèque, accès Wifi, laverie (avec participation).

## 5.3 – RESTAURATION

Dans les villages-vacances EPAF, en fonction de la configuration de la résidence, la restauration peut être assurée en tables communes.

Les changements de menus ne sont pas acceptés. Un plat principal de remplacement peut être proposé compte tenu de régimes particuliers (sur présentation d'un certificat médical) ou pour des motifs professionnels. Les normes d'hygiène strictes appliquées à l'ensemble de la production culinaire ne permettent pas de réaliser des plats mixés.

Pour les clients séjournant en location meublée dans un village-vacances EPAF proposant une prestation de restauration, des repas peuvent être réservés et seront facturés au tarif « prestations annexes », sauf pour le réveillon du Nouvel An.

**Allergie alimentaire** : en cas d'allergie avérée, le client devra obligatoirement en informer la résidence avant son séjour (par email) et remettre le jour de son arrivée, lors des formalités d'accueil un certificat médical récent précisant le type d'allergie alimentaire ainsi que les éventuelles recommandations du praticien.

Dans le cas de multi-allergies sévères, il ne sera pas possible de préparer des menus variés spécifiques. Conformément aux dispositions légales, les informations sur les allergènes présents dans les plats proposés sont à disposition des clients à l'accueil de tous les villages-vacances EPAF.

**Repas destinés aux bébés et enfants** : en village-vacances, les bébés âgés de moins de 2 ans sont accueillis gratuitement. EPAF met à disposition des petits pots. Un réfrigérateur exclusivement réservé à l'usage des clients, un chauffe biberon et un micro-ondes sont à la disposition des parents pour leur permettre d'organiser et de gérer les repas bébés. Les repas servis aux jeunes enfants sont identiques aux menus des adultes. Ils sont cependant adaptés en quantité et les sauces sont mises à part.

**Formule pension et demi-pension dans les villages vacances EPAF** : le choix de la formule s'effectue au moment de la réservation du séjour, aux dates et dans les résidences où elle est proposée.

La formule demi-pension comprend la nuitée, le petit déjeuner et le dîner. Une possibilité de restauration à tarif unique est offerte le midi, à condition de s'inscrire 24 heures à l'avance. Toute demande de panier-repas doit être effectuée 24 heures à l'avance. La restauration est strictement interdite dans les chambres.

NOTA : la formule pension complète est obligatoire pour les séjours à thème.

## 5.4 – MINEURS

Les mineurs sont sous la garde et l'entière responsabilité des adultes qui les accompagnent pendant tout le séjour, sauf lorsqu'ils participent aux activités du club enfants ou à celles éventuellement proposées aux adolescents. Ils sont alors sous la responsabilité de l'animateur de la résidence ou du prestataire, pendant la durée des activités concernées. S'agissant des activités du club enfants, il appartient aux personnes responsables des enfants de les accompagner et de venir les rechercher aux horaires indiqués.

## 5.5 - DÉPÔT DE GARANTIE

Dans les résidences de location EPAF un dépôt de garantie de 100 € par chèque établi à l'ordre de l'association, carte bancaire (sauf la résidence EPAF de Piana), ou en espèces est demandé au début de séjour, avant la remise des clés. Au parc résidentiel de loisirs Lodges Méditerranée à Vendres, ce montant est porté à 150 €.

Il sera restitué le jour du départ, sous réserve que les appartements soient propres et les poubelles évacuées, que le matériel soit restitué dans sa totalité et en bon état et après règlement de toutes les prestations dues au titre du séjour (prestations annexes, taxe de séjour, etc.). En cas de départ anticipé sans état des lieux possible, la caution est conservée et restituée ultérieurement sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage ou réparations.

Pour les séjours en location dans les sites en partenariat, une caution est également demandée. Son montant est fixé par le prestataire gestionnaire du site.

## 5.6 - PERTES VOLS DÉGRADATIONS

**La location en club ou résidence de tourisme ainsi que dans les résidences assurant de la pension ou demi-pension n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité d'EPAF ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou locaux communs.**

CGV EPAF VL 2021 Plus d'infos au 01 48 59 22 00 et réservations sur [www.epafvacances.fr](http://www.epafvacances.fr)

## 5.7 - ANIMAUX FAMILIERS

Les animaux ne sont pas admis dans les villages- vacances et les locations meublées de l'association EPAF, en dehors exclusivement des chiens guides d'aveugle et des chiens de douaniers. Ils sont acceptés dans les sites en partenariat lorsque cette mention est expressément indiquée.

## 5.8 – RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un adhérent constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu ou, s'il se trouve en difficulté, il doit immédiatement en aviser la direction sur place afin de régler le litige ou d'obtenir de l'aide.

Les réclamations sur le déroulement du séjour doivent 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 Loisirs**  
**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](http://www.mtv.travel).

## 5.9 RESPONSABILITE

Il est conseillé à l'adhérent d'être couvert en responsabilité civile (dommages corporels et matériels) et en garantie vol villégiature. 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 préjudice 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 prestations non fournies par EPAF (activités sportives, excursions...) ainsi que toute activité délivrée par un prestataire extérieur et prise sur la seule initiative de l'adhérent, relèvent de la responsabilité exclusive du prestataire en charge de son organisation.

## 6 - Les tarifs

Tous les tarifs en vigueur sont disponibles sur [www.epafvacances.fr](http://www.epafvacances.fr) (rubrique « Nos tarifs subventionnés»). Ils sont confirmés à l'adhérent avant sa réservation.

**Pour les séjours libres**, ils comprennent:

- en village-vacances, le séjour en pension complète (petit- déjeuner, déjeuner et dîner) ou en demi-pension (petit-déjeuner et dîner) ;
- en location meublée, la mise à disposition du logement.

Ils ne comprennent pas le transport du domicile au lieu de séjour, la taxe de séjour, les boissons et le déjeuner du samedi midi.

**Pour les séjours à thème**, les tarifs sont forfaitaires.

Ils comprennent l'hébergement en pension complète, les prestations du séjour, le matériel (pour chaque séjour de ski, il est précisé si le matériel et le forfait sont compris ou non dans le tarif), l'assurance (telle que définie au chapitre dédié).

Ils ne comprennent pas, le transport du domicile au lieu de séjour, le transport de la résidence vers les lieux où se pratique l'activité pour certains stages (information précisée dans les descriptifs des stages concernés).

Les personnes extérieures peuvent être acceptées comme accompagnant, moyennant un supplément de 75 €.

**La réalisation des séjours à thème est soumise à un nombre minimum de participants indiqué sur chaque fiche descriptive.**

### **Frais de dossier**

Les tarifs incluent 30 euros de frais de dossier.

## 6.1 - CALCUL DU QUOTIENT FAMILIAL

Les tarifs des séjours en pension complète ou en demi-pension et les attributions de séjours par priorités 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 au cours de l'année.

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

CGV EPAF VL 2021 Plus d'infos au 01 48 59 22 00 et réservations sur [www.epafvacances.fr](http://www.epafvacances.fr)

Quelle que soit la situation juridique ou fiscale du couple parental (notamment en cas de vie maritale) lorsque les parents séjournent accompagnés de leur(s) enfant(s), le calcul du quotient familial 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. Il ne pourra en revanche pas faire de demande dans le cadre des inscriptions prioritaires.

### **6.2 - TARIFS SPÉCIFIQUES**

Un tarif « hors finances » ou « extérieurs » est défini pour la facturation des prestations effectuées dans le cadre d'une convention spécifique passée avec l'association EPAF.

### **6.3 - TAXES MUNICIPALES DE SÉJOUR**

Dans certaines communes ou stations, un arrêté municipal fait obligation aux voyageurs d'acquitter une taxe de séjour par personne dans le cadre de la législation en vigueur. La taxe de séjour n'est pas incluse dans les tarifs. Elle est à payer sur place.

### **6.4 - SUPPLÉMENT CHAMBRE INDIVIDUELLE EN VILLAGE-VACANCES EPAF (HORS DEMANDE DU TRAITEMENT PAR PRIORITÉ)**

Le supplément pour chambre individuelle est facturé à toute personne qui séjourne seule et qui occupe un hébergement de capacité supérieure ou égale à deux personnes. Il est facturé à la semaine pour les séjours forfaitaires.

Lorsque les capacités de la résidence permettent d'accueillir l'ensemble des participants d'un même séjour dans une seule chambre, l'attribution d'une chambre supplémentaire, à la demande de l'adhérent, donnera lieu à la facturation du supplément « chambre individuelle .»

### **6.5 – OFFRES PROMOTIONNELLES**

EPAF se réserve le droit d'organiser des opérations promotionnelles dans le respect de la réglementation en vigueur.

**Ces opérations ne sont pas rétroactives et les tarifs appliqués dans ce cadre ne peuvent être accordés pour des ventes effectuées en dehors de ces opérations de promotion ni en dehors des périodes concernées.**

## **7 - Modalités de règlement**

### **7.1 - PAIEMENT DES SÉJOURS**

Le règlement des séjours s'effectue en une ou plusieurs fois (maximum 3) en fonction de la date de réservation et de la date de début du séjour selon les modalités décrites infra.

**a)** Les moyens de paiement acceptés pour les réservations de séjours sont la carte bancaire, le prélèvement bancaire, 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. Si l'adhérent choisit de régler sa réservation par chèque ou chèques vacances papier, le paiement du séjour doit s'effectuer en une fois.**

La cotisation doit être réglée par carte bancaire au moment de la première réservation de l'année.

**c)** **Pour les réservations « au fil de l'eau » effectuées plus de 30 jours avant le départ :** versement d'un acompte de 30 % du montant total du séjour à la réservation **par carte bancaire, par prélèvement ou par CV Connect.**

Le solde doit être réglé, au plus tard, 30 jours avant la date de début de séjour **par carte bancaire, par prélèvement ou par CV Connect.**

Si l'adhérent **choisit un autre mode de paiement** que la carte bancaire, le prélèvement ou le CV Connect (**chèque bancaire ou chèques vacances papier**), **il doit régler son séjour en une fois et dispose de 10 jours maximum à compter de la date de réservation** pour le faire parvenir à EPAF. Passé ce délai, la réservation sera automatiquement caduque. Le paiement arrivé hors délai sera renvoyé.

**d)** **Dans le cas d'une réservation « au fil de l'eau » effectuée moins de 30 jours avant le départ,** l'intégralité du montant du séjour est à régler exclusivement par carte bancaire, en ligne.

**e)** **Pour les réservations par affectation prioritaire,** versement d'un acompte de 30 % du montant total du séjour dans un délai maximum de 10 jours après notification à l'adhérent de son affectation de séjour, **par carte bancaire, par prélèvement ou par CV Connect.**

Le solde doit être réglé, au plus tard, 30 jours avant la date de début de séjour **par carte bancaire, par prélèvement ou par CV Connect.**

**Si l'adhérent choisit un autre moyen de paiement** que la carte bancaire, le prélèvement ou le CV Connect (**chèque bancaire ou chèques vacances papier**), **il doit régler son séjour en une fois et dispose de 10 jours maximum à compter de la date de notification** pour faire parvenir son règlement à EPAF et. Passé ce délai, la réservation sera automatiquement caduque.

CGV EPAF VL 2021 Plus d'infos au 01 48 59 22 00 et réservations sur [www.epafvacances.fr](http://www.epafvacances.fr)

### g) 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.

**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.**

**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 et 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.

**Si l'adhérent choisit de régler sa réservation par chèques vacances papier, le paiement du séjour doit s'effectuer en une fois.**

### h) 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. Sauf dérogation, ils ne peuvent être 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 la demande de séjour, la résidence et les dates du séjour, le nom de la famille pour laquelle la facture a été établie.

**Aides aux vacances « VACAF »** : les résidences EPAF ne sont pas agréées pour les aides « VACAF ». Les aides étant versées uniquement pour une inscription directe auprès du site, elles ne sont pas acceptées par les résidences en partenariat agréées VACAF si l'inscription est effectuée par l'intermédiaire d'EPAF

### i) Paiement du séjour par prélèvement

L'association EPAF effectue le prélèvement des frais de séjour de ses clients aux normes de l'espace unique de paiement en euros (SEPA). Le client devra impérativement compléter sur le site internet ses : nom(s), prénom(s), adresse, coordonnées bancaires, codes IBAN et BIC.

Le choix de ce mode de paiement et le nombre de prélèvement (maximum 3) se fait au moment de la réservation (« fil de l'eau ») et de la confirmation de la réservation (« affectations prioritaires »). Le compte de l'adhérent est débité dans un délai de trois jours après validation de la transaction.

Le premier prélèvement tient lieu d'acompte et il est payé en confirmation de l'inscription.

Le dernier prélèvement intervient au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

## 7.2 - PAIEMENT DES PRESTATIONS ANNEXES

Le paiement pour le règlement des prestations annexes peut se faire par carte bancaire, chèque bancaire ou en espèces.

## 8 - Annulation et modification du fait de l'adhérent

### 8.1 – MODIFICATION

Toute modification du séjour de la part de l'adhérent portant sur l'un des 5 points suivants : date, durée, lieu, nombre de participants, prestation, équivaut à une résolution (annulation) du contrat initial et à une nouvelle réservation. Des frais seront donc retenus, variables en fonction de la date de modification (cf. 8.3 -Frais de modification ou d'annulation).

Par exception, une modification effectuée plus de 45 jours avant le début du séjour ne donnera lieu à aucun frais si la valeur du séjour modifié est au moins égale à la valeur du séjour initialement réservé.

Toute modification doit être signalée par téléphone exclusivement dans les 48h suivant l'événement le motivant et confirmée ensuite par courrier avec accusé de réception accompagné des justificatifs.

Pour les séjours attribués par priorité d'affectation, une fois le devis accepté par l'adhérent, aucune modification (report de site ou de date) ne pourra être acceptée pour la même prestation. Une telle demande entraîne l'annulation du 1er séjour réservé avec retenue des frais d'annulation complète et nécessite le dépôt d'une seconde demande de séjour.

### 8.2 – ANNULATION

**Les frais de dossier et la cotisation annuelle restent dans tous les cas acquis à l'association EPAF.**

**Aucune annulation de séjour par voie électronique ne sera prise en compte. 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 du demandeur, du conjoint ou d'un membre de la famille ;
- ✓ hospitalisation du demandeur, du conjoint, d'un enfant, d'un ascendant direct à la date du début du séjour ;
- ✓ raison de service ou mutation de l'adhérent(e) ou conjoint(e) ;
- ✓ maladie COVID 19 de l'adhérent, du conjoint, d'un enfant ;
- ✓ mesures de confinement de l'adhérent, du conjoint, d'un enfant en lien avec la COVID 19 ,
- ✓ limite de déplacement administrative de l'adhérent, du conjoint, d'un enfant en lien avec la COVID 19.

CGV EPAF VL 2021 Plus d'infos au 01 48 59 22 00 et réservations sur [www.epafvacances.fr](http://www.epafvacances.fr)

Les conditions climatiques ne sont en aucun cas un motif retenu pour l'annulation d'un séjour.

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

### 8.3 – FRAIS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION

#### 8.3.1 En cas de modification, les frais retenus sont les suivants :

##### FRAIS EN CAS DE MODIFICATION D'UN SÉJOUR LIBRE

Tout report de site ou de date, ou toute annulation partielle réduisant la durée du séjour (avec ou sans report), donnent lieu à retenue de frais dans les mêmes conditions qu'une annulation complète, même si le report donne lieu à une nouvelle réservation immédiate ou si les sommes déjà versées au titre du séjour annulé sont reportées sur une autre réservation en cours.

L'annulation de la participation du seul enfant de moins de 18 ans à un séjour se déroulant en partenariat pendant les vacances scolaires d'hiver ou d'été pourra donner lieu à annulation totale du séjour si aucun justificatif officiel n'est présenté.

##### FRAIS EN CAS DE MODIFICATION D'UN SÉJOUR À THÈME

Pour les séjours à thème, une activité commencée puis interrompue pour quelque raison que ce soit ne donne lieu à aucune modification de la facturation du séjour, s'il est poursuivi en pension complète.

##### FRAIS EN CAS D'ANNULATION D'UN PARTICIPANT

Pour les prestations facturées à la personne, toute annulation de la participation d'une ou plusieurs personnes à moins de 30 jours du départ est soumise aux mêmes conditions de remboursement et de justificatifs qu'une annulation totale.

Des frais de dossier de 30 € seront appliqués pour toute annulation de séjour reçue de la date d'inscription jusqu'à 30 jours avant le début du séjour.

**Les frais sont retenus même en cas de remplacement par un nouveau participant.**

##### ARRIVÉES RETARDEES / INTERRUPTION DE SÉJOUR

Les arrivées retardées, ou toute prestation non-utilisée pour quelque raison que ce soit, ne donnent lieu à aucun remboursement.

Pour un séjour commencé, seul un départ anticipé suite à une maladie ou à un accident survenu à un participant au séjour, constaté(e) médicalement avant le départ de la résidence et empêchant la poursuite du séjour, ou en raison du décès ou de l'hospitalisation d'un proche parent en cours de séjour, peut donner droit à un remboursement partiel calculé sur la base des journées non effectuées (toute journée commencée est due intégralement), sous réserve de la présentation d'un justificatif.

Tout remboursement partiel effectué suite à l'interruption temporaire ou définitive du séjour donnera lieu à la retenue de frais de dossier de 30 €.

#### 8.3.2 En fonction de la date et du motif d'annulation, à confirmer obligatoirement par écrit à EPAF des frais sont retenus.

Restent acquis les frais suivants :

##### AVEC PRÉSENTATION D'UN JUSTIFICATIF OFFICIEL RECEVABLE (CAS DE FORCE MAJEURE)

Plus de 45 jours avant le début du séjour

**Frais de dossier et cotisation**

De moins de 45 jours à 15 jours avant le début du séjour

**10% du montant du séjour (minimum 15€ maximum 50€)**

Moins de 15 jours avant le début du séjour

**15% du montant du séjour (minimum 20€ maximum 100€)**

##### SANS PRÉSENTATION D'UN JUSTIFICATIF OFFICIEL RECEVABLE (HORS CAS DE FORCE MAJEURE)

Plus de 45 jours avant le début du séjour

**Frais de dossier et cotisation**

De moins de 45 jours à 30 jours avant le début du séjour

**30% du montant du séjour**

De moins de 30 jours à 15 jours avant le début du séjour

**75% du montant du séjour**

Moins de 15 jours avant le début du séjour

**100% du montant du séjour**

#### DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Toute demande de remboursement doit parvenir au service Vacances Loisirs d'EPAF au plus tard 30 jours après la fin du séjour, accompagnée des justificatifs recevables.

**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.**

## **9 - Annulation et modification du fait d'EPAF**

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

9.2- 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, ce dernier sera considéré comme ayant 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.

9.3 - EPAF peut également être amenée à modifier ou annuler un séjour à thème.

En cas de modification d'un séjour à thème (modification d'activités, date ou lieu de séjour), il sera proposé à l'adhérent de conclure un nouveau contrat tenant compte des modifications et le cas échéant, du nouveau tarif.

En cas d'annulation d'un séjour à thème si le nombre minimal de participants indiqué sur la fiche descriptive du séjour choisi n'est pas atteint au plus tard 35 jours, les personnes inscrites sont informées au plus tard 35 jours avant la date prévue du séjour et remboursées intégralement des sommes versées (hors cotisation) mais n'auront droit à aucun dédommagement supplémentaire.

9.4 – 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.

## **10 - Dispositions spécifiques au site EPAF de La Saline les Bains à La Réunion (Les Résidences du Lagon)**

### **10.1 - DURÉE DES SÉJOURS**

Les arrivées se font le samedi, le lundi, le jeudi, et le vendredi ; les départs se font le samedi, le dimanche et le jeudi. Il n'y a ni arrivée ni départ le mardi et le mercredi.

La durée des séjours est de 7 nuits minimum avec la possibilité d'ajouter une ou plusieurs nuitées.

Des formules mid-week de 3 nuits (du lundi au jeudi) et week-end de 2 nuits (du vendredi au dimanche), avec possibilité d'ajouter une nuitée, sont proposées en fonction des disponibilités.

### **10.2 - ACCÈS À LA RÉSIDENCE**

Le site EPAF des Résidences du Lagon est un site privé disposant d'une capacité d'accueil de 88 personnes maximum. Son accès est donc réservé aux seules personnes autorisées à séjourner dans l'un des 16 bungalows. Toutefois, des invités des résidents, dans la limite de 4 par bungalow sur la durée du séjour, pourront accéder au site de 08h30 à 17h00 moyennant un forfait de 10€ par personne. Des bracelets sont remis à leur arrivée aux résidents et à leurs invités. Leur port est obligatoire.

### **10.3 – ACTIVITES ET UTILISATION DES INSTALLATIONS**

Les activités ne sont pas encadrées par EPAF.

Des matériels (notamment palmes, masques et tubas, raquettes de beach-tennis, ping-pong et de badminton, boules de pétanque, table de ping-pong, ballons de beach-volley ainsi que paddles et kayaks et des gilets de flottabilité) sont mis à disposition gratuitement pendant les heures d'ouverture de l'accueil sous réserve de déposer une caution.

L'utilisation des paddles et des kayaks doit se faire en conformité avec la réglementation en vigueur: port du gilet de flottabilité et respect des consignes de la réserve marine obligatoires. Cette activité est accessible aux enfants de plus de 8 ans, sous la responsabilité de leurs parents.

Le kiosque est réservé aux activités sportives et de loisirs des résidents. Il n'est pas un lieu de restauration ni une aire de pique-nique.

## **11 - Assurances**

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 vous sont acquises dès lors que la responsabilité d'EPAF est engagée.



Pour les stages de ski, il est fortement conseillé aux participants de souscrire une assurance couvrant les frais de recherche et d'évacuation au cours de l'activité. Lorsque les participants procèdent à des locations de matériel (skis, vélos, etc) auprès de loueurs extérieurs à EPAF, il est fortement recommandé de souscrire une assurance pour ces biens loués qui, en cas de sinistre (vol, détérioration, etc.) ne sont pas assurés par EPAF.

Les personnes qui souhaiteraient connaître le montant des garanties souscrites pour les séjours dans les résidences EPAF EPAF peuvent écrire à :

**EPAF Vacances - Service Assurances**  
**Tour Cityscope**  
**3 rue Franklin**  
**CS 70040**  
**93108 Montreuil Cedex**

**Pour les séjours sous-traités, les participants sont couverts par l'assurance du prestataire, qui en cas de sinistre établira la déclaration d'accident et fournira les coordonnées de son assureur.**

## **12 - Protection des données à caractère personnel**

### **12.1 – COLLECTE DES DONNEES 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 DONNEES 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 œuvre 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;

CGV EPAF VL 2021 Plus d'infos au 01 48 59 22 00 et réservations sur [www.epafvacances.fr](http://www.epafvacances.fr)

- 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 DONNEES 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 œuvre 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 leurs 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 – SECURITE ET CONFIDENTIALITE

L'association EPAF éditrice du site met en œuvre 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 ŒUVRE 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](mailto: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](mailto:rgpd@epafvacances.fr). Dans ce cas avant la mise en œuvre 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 – EVOLUTION DE LA PRESENTE 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

### 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 ;

CGV EPAF VL 2021 Plus d'infos au 01 48 59 22 00 et réservations sur [www.epafvacances.fr](http://www.epafvacances.fr)

MAJ 15/09/2020

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° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A 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. »