



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SEJOURS ANCV SENIORS EN VACANCES

L'O.D.C.V. est une ASSOCIATION LOI 1901 à but non lucratif, avec Agrément Tourisme IM019190003 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours. La présentation des séjours ANCV Séniors en Vacances fait l'objet d'une publication sur le site internet <http://seniorsenvacances.ancv.com/> auquel il convient de se référer.

### 1 - MODALITES D'INSCRIPTION

Les séjours ANCV Séniors en Vacances sont proposés :

- **aux groupes constitués (GC) par des porteurs de projets** conventionnés dans le cadre du programme *Séniors en Vacances*. Pour les groupes constitués le nombre *minimum* d'inscrits requis par les Professionnels du tourisme et des loisirs est de 12 personnes (en 1 ou plusieurs GC ou GIR),
- **aux individuels inscrits au programme directement auprès de l'ANCV**. L'organisation de leur séjour se déroule sous la forme de groupes d'individuels regroupés (GIR). Pour les groupes d'individuels regroupés, le nombre *minimum* d'inscrits requis par l'ODCV est de 12 personnes.

Préalablement à l'inscription, l'O.D.C.V. communique une fiche descriptive précisant le prix du séjour, les prestations incluses dans ces tarifs, les prestations non comprises.

**L'inscription ne devient ferme et définitive qu'à réception par l'O.D.C.V. de la convention signée avec la mention « Bon pour accord » et de l'acompte correspondant par le porteur de projet ou de la fiche d'inscription complétée pour l'individuel accompagné d'un acompte de 30%.**

Le montant facturé par l'ODCV, en règlement des séjours effectués, est établi déduction faite du montant de l'aide financière attribuée le cas échéant par l'ANCV.

### 2 - ANNULATION D'UN SEJOUR par O.D.C.V. :

L'Association se réserve le droit d'annuler ou de modifier un séjour si les circonstances l'exigent, ou si le nombre des participants était insuffisant. Dans ce cas, un séjour équivalent ou le remboursement de l'intégralité des sommes versées est proposé aux participants inscrits.

### 3 - ANNULATION D'UN SEJOUR PAR LE PARTICIPANT

- ✓ **VOUS DEVEZ ANNULER AVANT LE SEJOUR : Toute annulation doit être signalée au SIEGE O.D.C.V. par lettre recommandée ou email ; la date d'envoi ainsi enregistrée servant de référence pour le calcul des frais d'annulation.**

**BAREME des RETENUES ACQUISES à l'O.D.C.V.**

<b>Plus de 30 jours avant le séjour :</b>	<b>30%</b> du prix total normalement à la charge du voyageur
<b>entre 30 et 15 jours avant le séjour :</b>	<b>50%</b> du prix total normalement à la charge du voyageur
<b>moins de 15 jours avant le séjour :</b>	<b>100%</b> du prix total normalement à la charge du voyageur
<b>non présentation au séjour :</b>	<b>100%</b> du prix total normalement à la charge du voyageur

- ✓ **VOUS DEVEZ ANNULER EN COURS DE SEJOUR :** Tout séjour écourté volontairement, toute prestation offerte et non consommée, pour quelque motif que ce soit, ne donnent lieu à aucun remboursement, 100 % du prix total du séjour reste acquis à l'O.D.C.V.

**Avec souscription de l'assurance annulation MAIF :** Une assurance « annulation » facultative est proposée par l'O.D.C.V. (*voir les conditions sur fiche annexe*). En cas de défection, les sommes contractuellement dues (hors coûts de l'assurance annulation) seront remboursées par l'assurance sous réserve de l'envoi des justificatifs demandés.

4- ANIMAUX : Les animaux sont acceptés (tatoués, vaccinés et tenus en laisse) **uniquement** à La Martière Oléron (sauf 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégories).

5 - ASSURANCES : L'O.D.C.V. a contracté auprès de la **M.A.I.F.** un contrat d'assurance (n° O 900 603 M) couvrant sa responsabilité civile et celle de ses personnels et les participants dans le seul cadre des activités organisées et encadrées pendant un séjour par les Personnels ODCV.

**ATTENTION ! Dans l'éventualité d'un sinistre pouvant survenir EN DEHORS de ces activités organisées et encadrées par l'O.D.C.V., nous conseillons vivement aux participants de vérifier, avant le séjour, auprès de leur assureur personnel, si leur couverture est convenable : responsabilité civile, dommages aux biens et corporels, ceci en particulier pour la pratique d'activités dites « à risques » : ski, escalade, nautisme, ... par exemple. L'assurance de l'O.D.C.V. ne pourrait en aucun cas intervenir dans ce cas là, c'est à dire lors des moments que les participants organisent et gèrent eux-mêmes, librement, pendant leur séjour, sans intervention ou présence du personnel O.D.C.V.**

### 6 - UTILISATION DES LOCAUX ET DES MATERIELS

**6 - 1** - Le matériel prêté ou loué par l'O.D.C.V. aux participants est placé sous leur responsabilité.

En cas de perte ou de vol de ces matériels pendant la durée du prêt ou de la location, l'O.D.C.V. facturera à l'utilisateur concerné la valeur résiduelle de ceux-ci ou le montant de la franchise appliquée par l'Assureur à l'O.D.C.V., à charge pour l'utilisateur de déclarer à l'O.D.C.V. les coordonnées de sa Compagnie d'Assurances.

**6 - 2** - Toute détérioration éventuelle - des locaux - du mobilier - du matériel .... mis à la disposition des participants, suite à une utilisation anormale ou abusive de ceux-ci, constatée en cours ou en fin de séjour par le Responsable du Centre, fera l'objet, de la part de l'O.D.C.V., d'une facturation des réparations rendues nécessaires à l'utilisateur indéclicat.

**6 - 3** - Les effets et matériels personnels des participants, y compris objets précieux - numéraires - carnets de chèques - cartes bancaires ... restent sous la responsabilité pleine et entière des participants, même à l'intérieur des locaux et chambres mis à leur disposition.

### 7 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE :

Nous rappelons aux participants la possibilité qu'ils ont d'exercer leur droit d'accès dans les conditions prévues par la LOI N° 78/17 du 06.01.78, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

8 - RECOURS A LA MEDIATION : La directive européenne 2013/11/UE du 21 Mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges impose aux professionnels de proposer à leurs clients consommateur en plus de leur service interne de gestion des réclamations, un mode de règlement amiable des litiges (médiateur) qui serait indépendant, rapide et gratuit. De ce fait après avoir saisi le service interne de gestion des réclamations de l'ODCV 19, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées de saisine sont disponibles sur : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

**L'INSCRIPTION à un séjour O.D.C.V. implique l'acceptation des conditions de vente désignées dans le présent document.**

# Ministère de l'Équipement, des Transports et du Tourisme

Décret n° 94-490 du 15 juin 94 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992

## fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

### Extrait Titre VI : De la vente de voyages ou de séjours.

Art.95 -Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

Art. 96 -Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ; 13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. 97 -L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.  
En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98 -Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Le nombre de repas fournis ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un

nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-contre ;

- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. 99 -L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

Art. 100-Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 101-Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 102 -Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 103-Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.