

Conditions Générales de Vente

INSCRIPTION

Une inscription est considérée comme ferme à réception d'un acompte d'un minimum de 25 % du montant du séjour, hors Bons CAF, et participations mairie. Cet acompte devra nous être envoyé dans un délai de 7 jours - passé ce délai l'inscription sera considérée comme nulle.

À réception de votre premier acompte, nous vous enverrons par mail votre bon de commande - LA CONFIRMATION SERA VOTRE GARANTIE OFFICIELLE D'INSCRIPTION.

Le solde du séjour est à régler obligatoirement 5 jours avant le départ.

En cas d'inscription 21 jours avant le départ, vous devez nous adresser l'intégralité du prix du séjour en 1 ou 4 chèques

Aucun document ne vous sera envoyé par courrier, toutes les correspondances se feront par mail.

Suite à une inscription définitive, une convocation vous sera envoyée par mail entre 21 jours et 10 jours avant le départ de votre enfant

AGRÈMENT

Tous nos séjours sont agréés A.N.C.V

VOYAGE

Les dates et les moyens de transport sont susceptibles d'être modifiés au regard de divers impératifs.

Le chalet des Campènes ne peut être tenue pour responsable des perturbations indépendantes de sa volonté (retard, grève, etc.) La surveillance des bagages incombe à leurs propriétaires. La responsabilité du chalet des Campènes n'est pas engagée en cas de perte ou de vol.

ANNULATION OU MODIFICATION DE COMMANDE

Annulation et modifications du fait du chalet des Campènes:

Le chalet des Campènes se réserve le droit, si les circonstances l'exigent ou si le nombre d'inscrits est insuffisant, de modifier ou d'annuler un séjour. Le chalet des Campènes s'engage à en informer les participants au minimum 21 jours avant la date de départ. Dans ce cas, Le chalet des Campènes proposera soit le remboursement intégral des sommes versées, soit l'inscription dans un autre centre de vacances

Pour des raisons de sécurité, ou en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, Le chalet des Campènes peut se voir dans l'obligation de modifier un lieu de séjour, un programme ou les prestations afférentes.

Annulation et modifications du fait du client :

1. Changement de séjour

Jusqu'à 30 jours avant le début du séjour initialement choisi, il est possible de modifier votre inscription pour un autre séjour (s'il reste des disponibilités). Les frais de modifications sont les suivants :

- **Cas normal** : les frais sont de 30.00 €
- **Cas particulier** : pour les séjours dont le prix de vente inclut le prix du transport, les frais sont de 30.00 €, auquel s'ajoutent les frais de transport, qui seront calculés au prix réel.

2. Annulation ou modification du transport pour un séjour

- **Plus de 30 jours avant le départ** : aucun frais
- **Entre 29 jours et 15 jours avant le départ** : retenue de 30 % du prix de vente du transport, avec un minimum de 10 € par trajet
- **Moins de 15 jours avant le départ** : retenue de 100 % du prix de vente du transport

4. Annulations de séjour du fait du client :

Conformément à l'article L121-21-8, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. Toute annulation quel qu'en soit le motif, doit être notifiée par LETTRE RECOMMANDÉE (avec A.R.) accompagnée des justificatifs exigés (certificat médical, avis de décès, etc.).

Elle entraîne des pénalités :

- 40 € si plus de 45 jours avant le départ,
- 30 % du prix total entre 45 et 21 jours avant le départ,
- 50 % du prix total entre 20 à 10 jours avant le départ,
- 80 % du prix total entre 9 à 4 jours avant le départ,
- 100 % du prix total à moins de 3 jours avant le départ.

Non respect des règles de vies :

Les participants au séjour s'engagent à respecter les règles de vie établies par le directeur du séjour. En cas de violation des règles édictées mettant à mal le bon déroulement du séjour ou la sécurité de l'enfant, les responsables de l'enfant s'engagent à prendre toutes les dispositions pour assurer son retour, sans délai et à leurs frais. La famille ne pourra exiger de remboursement et devra prendre en charge tous les autres frais liés au retour de l'enfant. Il en sera de même si l'enfant quitte le séjour en cours de déroulement à sa demande et/ou à celle de ses parents.

DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ

Le séjour terminé, notre mission s'achève dès que les participants sont repris en charge par leurs parents, dans les 15 minutes qui suivent le retour. Nous déclinons toute responsabilité quant aux incidents qui pourraient survenir à posteriori.

DROIT À L'IMAGE

Au cours de l'un des séjours organisés par Le chalet des Campènes, une couverture photographique ou vidéo des participants en activité peut avoir lieu afin de compléter notre documentation. Si vous ne souhaitez pas que votre enfant apparaisse, précisez-le nous par mail [àlescampenes@wanadoo.fr](mailto:alescampenes@wanadoo.fr)

ACCEPTATION

La participation à l'un des séjours figurant dans la brochure implique la pleine et entière acceptation des présentes conditions d'inscription.

ENQUÊTE QUALITÉ ET RÉCLAMATION

À l'occasion des séjours vacances organisés par le chalet des Campènes, nous faisons parvenir aux familles, dans un souci permanent de qualité, une enquête de satisfaction rempli par l'enfant et les parents, ce qui nous permet de collecter un maximum d'informations nous servant à faire évoluer notre offre de séjours.

En cas de réclamation

Toute réclamation doit être adressée **par lettre recommandée** avec accusé de réception au chalet des Campènes **dans un délai d'un mois** après la fin du séjour. Une réponse vous sera alors adressée sous un délai maximum de quatre semaines. En cas de litiges, seul le tribunal du siège social du chalet des campènes sera compétent.

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures proposées par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme.

Article R211-3 :

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 R211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil.

Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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 R211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 R.211-8 ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10, et R.211-11 ;
12. 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 ;
13. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5 :

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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6 :

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. Lorsque le

contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil.

Le contrat 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 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. Les prestations de restauration proposées ;
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 R211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et le cas échéant, signalée par écrit, 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 R211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
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 à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
20. 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 ;
21. 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.
22. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4.
23. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7 :

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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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.

Article R211-8 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, 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.

Article R211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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

Article R211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en

obtenir un 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.

Article R211-11 :

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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Consulter l'intégralité du texte de 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.