

CONDITIONS GENERALES DE SEJOUR

CEM VAO - ALLFS bénéficie d'un agrément de tourisme N° IM0 48 16 000 1 et l'agrément « Vacances Adaptées Organisées » délivré en 16/04/2021. CEM VAO n'est en aucun cas un établissement ou organisme médicalisé, ni semi-médicalisé. CEM VAO se situe dans le Complexe Euroméditerranéen est également agréé auprès de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (A.N.C.V.). Le fait de s'inscrire à l'un de nos séjours implique l'adhésion complète à nos conditions générales.

FRAIS DE DOSSIER

Les séjours et les activités sont réservés aux clients de CEM VAO.

Le montant des frais de dossier obligatoire est fixé à 10,00 €, ces frais sont compris dans la prix de séjour.

Attention : afin de limiter les problèmes rencontrés auprès des impayés, et de réduire les préjudices subis, des clauses d'intérêt seront appliquées pour tout retard de paiement au taux légal en vigueur de 1,3% /mois. Si une procédure amiable s'avère insuffisante, un titre officiel exécutoire (ou une injonction de paiement) sera édité par voie d'huissier majorant ces intérêts de 5%. Enfin, ce cas de poursuites pénales, un intérêt de 8% supplémentaire sera appliqué, ceci en conformité avec la législation en vigueur.

LES RESERVATIONS

Pour réserver votre place dans un séjour : il faut envoyer en premier lieu l'inscription individuelle ou collective. Nous faire parvenir dans les plus brefs délais – LA FICHE D'INSCRIPTION. Ce document est essentiel pour un bon accueil et suivi pendant le séjour. Il doit être correctement rempli recto/verso. Il confirme l'inscription pour le séjour, qui sera consolidée par le versement du solde au moins un mois avant le départ sous peine d'annulation.

La partie de renseignements obligatoires a également son importance. Elle doit être remplie avec le plus de précision possible, elle permettra aux responsables de séjours de mieux appréhender les besoins de chaque vacancier. **CEM VAO se réserve le droit de refuser toute demande non-conforme au degré d'autonomie défini par CNLTA (Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adapté). Toute information erronée pourra entraîner :**

- soit une tarification supérieure (encadrement renforcé : personne supplémentaire ou professionnel adapté) ;
- soit un refus au départ ;
- soit un renvoi en cours de séjour à la charge de l'établissement et /ou de la famille ;
- soit une hospitalisation, si nécessaire.

ET CE SANS POUVOIR PRETENDRE A UN REMBOURSEMENT.

De même CEM VAO se réserve le droit, à tout moment du séjour en cas de problème pouvant avoir une incidence sur le déroulement du séjour, de renvoyer le vacancier. Le transfert d'un lieu à un autre sera alors facturé à l'établissement et /ou de la famille.

GARANTIE ANNULATION

La souscription doit être simultanée à l'inscription au séjour de vacances.

La garantie annulation prend effet dès la souscription au présent contrat et cesse dès le début de la prestation vendue par CEM VAO.

Garantie annulation : Nous vous proposons une garantie optionnelle. Cette garantie optionnelle couvre jusqu'à 90% du prix du séjour. Les frais de dossiers et le montant de la « Garantie Annulation » ne sont dans tous les cas pas remboursés.

Cette garantie optionnelle de limitation des sommes retenues prévoit pour le client bénéficiaire :

- le remboursement des sommes versées au Service Réservation, déduction faite d'une retenue de 10% du prix du séjour en cas d'annulation,
- le remboursement du loyer non couru déduction faite d'une retenue de 10% du montant de la valeur restante du séjour suite à l'interruption.

Pour une modification de dates et de lieu d'hébergement, une procédure d'annulation est mise en place : toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée au Service Réservation. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier, la retenue de sommes correspondantes aux frais variables selon la nature du séjour et la date d'envoi de la notification par lettre en recommandé avec avis de réception.

Sauf indication particulière :

- Annulation + de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour
- Annulation entre 30 et 21 jours inclus avant le début du séjour : il sera retenu 35 % du prix du séjour
- Annulation entre 20 et 8 jours inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour
- Annulation entre 7 et 2 jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour
- Annulation moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

CEM VAO se réserve le droit d'annuler un séjour si le nombre minimum de participants nécessaires à son maintien n'est pas atteint. Une nouvelle destination sera alors proposée. En cas de refus de la part du participant, les sommes versées seront intégralement remboursées, sans autres dédommagements.

Tout séjour écourté par le participant ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

ASSURANCE RESPONSABILITE & RAPATRIEMENT FAMILLE

La responsabilité civile professionnelle de CEM VAO porte le numéro 4188662 H. La responsabilité de CEM VAO ne pourra être retenue en cas d'omission d'information, violence, vol et non-respect du

règlement intérieur de CEM VAO. Nos prix comprennent l'assurance et le rapatriement selon les conditions assurances. Ainsi en lien avec les établissements, les équipes pluridisciplinaires et les familles nous pourrions organiser le rapatriement si nécessaire. Les frais médicaux ne sont pas couverts par notre assurance. Pour les autres cas, il y a lieu de souscrire une assurance personnelle, en particulier pour les vols, pertes, détériorations des bagages ou objets personnels. En aucun cas, CEM VAO ne pourra être tenu responsable des vols ou pertes d'argent, d'effets ou objets personnels (vêtements, appareils électroniques, téléphones mobiles, etc.).

RESPONSABILITE

CEM VAO ne peut être tenu pour responsable des retards de transports, les dates et les horaires de transports ferroviaires, des accidents indépendants de notre volonté ou occasionnés par l'un de nos prestataires (transporteurs, hôteliers, etc....). Nous nous réservons le droit, si les circonstances l'exigent (météo, disponibilité, logistique) et ce, dans l'intérêt des participants, de modifier un itinéraire, un lieu de séjour, l'exécution d'un programme.

Si un client occasionne des dommages corporels ou matériels, sa responsabilité civile pourra être recherchée.

FORMALITE POUR LES SEJOURS

En France, une photocopie de la carte d'identité ou un duplicata suffit.

- Pour les personnes de nationalité française :
- Pour les séjours au sein de l'espace Schengen : carte d'identité en cours de validité est obligatoire ;
- Pour les séjours en dehors de l'espace Schengen : prévoir un passeport en cours de validité, les visas en cours de validité (notamment pour les non ressortissants français) et les vaccinations en vigueur à jour.
- Pour les non ressortissants français, veuillez consulter les services préfectoraux.

Pour tout séjour en Europe, retirer auprès des caisses d'assurances maladie dont vous dépendez, une carte européenne sécurité sociale, valable dans les pays européens où se déroule le séjour.

PRIX

Les prix indiqués ne peuvent être considérés comme définitifs.

Nos tarifs sont soumis aux modifications du cours des changes, des tarifs transports et au coût de l'énergie (pétrole). Les fluctuations d'ordre économiques peuvent entraîner une modification des tarifs ou des prestations avant le départ. C'est-à-dire que les tarifs peuvent changer si les fluctuations s'avèrent trop importante. Dans ce cas le participant peut annuler son séjour en se reportant à la clause d'annulation et ses conditions.

RECLAMATIONS

Les réclamations pourront être faites dans un délai maximum de 30 jours après la fin du séjour. Elles pourront se faire par téléphone, mais devront obligatoirement être suivies d'un fax ou d'un courrier. Les prix mentionnés dans le tarif sont valables sous réserve d'erreur de composition.

MEDICAMENTS

Toujours dans sa recherche du confort et d'un service de qualité pour nos vacanciers, nous nous adapterons à votre fonctionnement. Les traitements médicaux devront **IMPERATIVEMENT** être préparés par l'infirmière de votre établissement ou la pharmacie responsable.

Les traitements devront être préparés dans des piluliers sécurisés ou autre support que vous nous fournirez au plus tard 1 SEMAINE avant les séjours avec toutes les consignes en matière de prise en charge médicale.

Il est **INDISPENSABLE** de remplir scrupuleusement les renseignements médicaux dans le dossier de réservation et d'y joindre toutes les pièces justificatives demandées.

Pour tout changement de traitement médical entre l'envoi du dossier et le début du séjour, **NE PAS OUBLIER** de nous fournir la nouvelle prescription médicale.

ARGENT PERSONNEL

CEM VAO vous conseille de nous faire parvenir l'argent de chaque vacancier ne pouvant gérer lui-même ces sommes. Ceci évite les problèmes pouvant léser le vacancier durant le séjour. Des tickets seront conservés afin de justifier chaque dépense.

DROIT A L'IMAGE

Dans le cadre de notre site internet nous souhaitons diffuser des photos de séjours.

Dans le cas où nous souhaiterions utiliser votre image pour illustrer nos outils de communication, nous contacterons la personne et son représentant légal le cas échéant.

EXCURSIONS PRÉVUES et ACTIVITÉS PROPOSÉES

Certaines excursions peuvent être modifiées ou annulées indépendamment de notre volonté (ex: météo, cas de force majeure . . .). Le descriptif des activités inscrites dans notre brochure est basé sur les sorties effectuées par des groupes les années précédentes.

Pour les nouveaux séjours le programme a été organisé et planifié par nos services. Les activités proposées sont alors susceptibles d'être modifiées selon le desiderata du groupe.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

TARIFS

Ils sont présentés dans le cadre d'un forfait basé une pension complète de séjour VAO. Il comprend un ensemble de services cités ci-dessous. Tout séjour écourté ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Le tarif comprend :

- L'hébergement
- La restauration
- Les activités, visites, excursions et leurs transports
- Animations
- L'encadrement
- Les frais d'organisations
- Les assurances responsabilités civiles
- Les frais de dossier

Le tarif ne comprend pas :

- L'argent de poche
- Les frais médicaux
- Les frais de convoyage et d'accueil des usagers avant et après les dates de début de séjour
- L'assurance annulation
- Les frais de transfert entre le domicile ou établissement d'accueil et le site de vacances. **(Nous pouvons si vous le souhaitez vous mettre en lien avec des transporteurs locaux)**

MODE DE PAIEMENTS

VIREMENT BANCAIRE : mentionner nom/prénom du vacancier et le n° de facture ; Le Relevé d'identité bancaire vous sera transmis avec l'ensemble des documents.

CHEQUE BANCAIRE : à l'ordre de « Les Hauts du Gevaudan »

CHEQUES VACANCES : ils doivent être dûment remplis

ATTENTION : CEM VAO se réserve le droit de ne pas donner suite à une inscription à la lecture de son dossier. Nous pouvons considérer que l'autonomie est insuffisante pour le séjour choisi. De plus, nous vous demandons de transmettre avec le dossier toutes les informations concernant l'inscrivant pouvant nuire au bon déroulement du séjour tels que des troubles du comportement, difficultés motrices, etc. Si nous découvrons des écarts avec la réalité lors du séjour, nous nous réservons le droit de transférer la personne sur un séjour plus adapté ou de le renvoyer. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être consenti et les frais occasionnés par ce retour seront à la charge de l'inscrivant.

ACCEPTATION

L'inscription et la participation à l'un de nos séjours impliquent l'acceptation pleine et entière des présentes conditions ainsi que les règles de séjour. Cette acceptation concerne aussi bien le vacancier, son responsable légal ou l'institution assurant l'inscription.

AIDE FINANCIERE

Il existe différents dispositifs pour aider les vacanciers à financer leurs vacances. Ces aides interviennent sous conditions de ressources. Les temps de traitement des dossiers étant très longs, il est nécessaire de s'y prendre longtemps à l'avance pour effectuer les demandes de prise en charge. Les aides peuvent couvrir une partie ou la totalité des frais de séjour.

Dans tous les cas, l'attestation de prise en charge financière est à fournir au moment de votre inscription.

S'INSCRIRE ?

Nous sommes joignables par téléphone ou par mail pour toute demande d'information que vous soyez un déjà venu ou un nouveau vacancier.

Suite à votre contact nous vous enverrons le dossier d'inscription. Merci de respecter les délais pour le retour du dossier d'inscription.

Un mois avant le début du séjour, vous recevrez une fiche de voyage indiquant les horaires de départ et de retour, l'adresse exacte de l'hébergement ainsi que les coordonnées téléphoniques du responsable de séjour. Vous recevrez également quelques recommandations avant le départ, une fiche de liaison pour le traitement médical.

CLAUSE D'ANNULATION EXEPTIONNELLE

La situation sanitaire d'urgence qui concerne la France et le monde depuis plusieurs mois nous amène à devoir penser une clause d'annulation exceptionnelle. Les séjours de vacances adaptées organisées sont autorisés à se réaliser et ce dans le respect de protocole sanitaire stricts. Des documents ont été rédigés et transmis aux institutions, animateurs et autres acteurs, pour que les séjours se déroulent dans de bonnes conditions.

Cette clause d'annulation exceptionnelle peut être appliquée en cas de découverte de cas positifs au sein du groupe de vacanciers initialement prévus au départ du séjour. Ainsi pour faciliter l'organisation de notre séjour **nous vous proposons de pouvoir appliquer cette clause jusqu'à 72h avant le début du séjour**. Pour nous contacter, veuillez s'il vous plait nous communiquer par mail un courrier stipulant l'utilisation de cette clause et nous joindre par téléphone afin d'être averti de l'envoi.

Au-delà de ces 72 heures il vous sera impossible d'annuler votre séjour en utilisant la clause d'annulation exceptionnelle. Dans ce cas nous vous proposons de reprendre les conditions générales (cf Garantie, annulation).