

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - COLONIES DE VACANCES

### A. Inscription et paiement :

Une commande est ferme et définitive après validation du contrat de vente, du programme et des présentes conditions de vente signées, et accompagnées du règlement de l'acompte.

**LES INSCRIPTIONS INDIVIDUELLES.** Sur simple demande il vous sera envoyé un dossier d'inscription et une fiche sanitaire. Cette dernière est à remplir soigneusement et à signer.

La réservation à un de nos séjours ne sera prise en compte qu'à réception de ce dossier et d'un acompte de :

400 € pour les séjours en France

700 € pour les séjours à l'Étranger.

Les règlements seront faits soit par carte bleue en appelant le 05 62 88 97 60 soit par chèque à l'ordre de Nouvelles Vagues. Le solde du séjour devra nous parvenir impérativement un mois avant le début du séjour. Nous sommes autorisés à recevoir les chèques vacances de l'ANCV, selon la législation en vigueur.

### LES INSCRIPTIONS PAR LES COMITES D'ENTREPRISES ET LES SERVICES SOCIAUX

Les inscriptions devront nous parvenir par courrier ou mail obligatoirement en mentionnant les Noms, Prénoms des participants. Dès lors une convention sera établie en deux exemplaires et signée par les deux parties. En règle générale les conditions sont les suivantes :

30 % du montant du ou des séjours à la signature de la convention

60 % du montant du ou des séjours un mois avant le départ

Le solde sur présentation de Facture dans les meilleurs délais.

Il appartient aux Comités d'Entreprises ou Services Sociaux de nous tenir informé des éventuelles modifications de ses inscriptions et de nous fournir les adresses mail des familles pour envoyer le lien de saisie du dossier individuel et sanitaire dématérialisé.

#### a. Les prix :

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Le voyageur sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée (voir brochure/descriptif du séjour)

Pour toute hausse supérieure à 8%, le voyageur recevra sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

Les prix indiqués dans notre brochure ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes, à la date du **1er novembre 2020** : taux de change de la monnaie du pays concerné, coût du transport lié notamment au prix du carburant, redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement de sécurité dans les ports et les aéroports.

Tous les prix sont affichés en Euros TTC.

Sauf mention contraire dans la brochure/le descriptif du séjour, ces prix n'incluent pas -les dépenses personnelles faites à destination.

**Le forfait Nouvelles Vagues comprend :**

Hébergement en pension complète (4 repas)

Encadrement : un directeur BAFD, un animateur BAFA pour 8 à 10 jeunes dont un assistant sanitaire.

Activités ou excursions au programme.

Moniteurs diplômés d'état pour les activités spécifiques.

Matériel pour les activités

Frais de dossier et assurance assistance rapatriement

**b. Absence de droit de rétractation :**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, la vente de prestations touristiques n'est pas soumise au droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du même code.

**c. Cession du contrat :**

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le voyageur a la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que lui. Le voyageur et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui lui sont communiqués.

**d. Besoins particuliers :**

Il est de la responsabilité du voyageur de faire part au professionnel de tous ses besoins particuliers avant l'établissement du contrat de voyage.

La brochure du séjour indique si le séjour est de manière générale adapté aux personnes à mobilité réduite. Cette information ne dispense pas le voyageur d'informer le professionnel de sa situation particulière avant de réserver afin que puisse être vérifié l'adéquation du séjour à ses besoins.

Le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité pour non-conformité des prestations liées à ses besoins particuliers s'il n'en a informé le professionnel préalablement à la réservation.

**B. Responsabilité**

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

En aucun cas le professionnel ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Nouvelles Vagues peut être dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'un empêchement majeur de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité Nouvelles vagues proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure, sans supplément de prix, ou, à défaut le remboursement des prestations non fournies.

Dans le cadre de la vente de vols secs, le professionnel agit en tant que mandataire. Sa responsabilité se limite à la délivrance d'un titre efficace. Elle ne saurait être engagée que pour faute prouvée.

#### **a. Formalités de voyage**

Les informations mentionnées sur la brochure concernent les ressortissants français. Il incombe aux ressortissants étrangers de se renseigner sur les formalités à accomplir auprès de l'ambassade/ du consulat du pays de destination avant de réserver.

Le professionnel recommande à tous les passagers, quelle que soit leur nationalité, de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :

<https://www.pasteur.fr/fr>

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Nous vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

#### **Mineurs :**

Nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

**Formalités spécifiques :** Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité et du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646\*01 à télécharger :

[https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_15646.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do).

Pour se rendre dans les autres pays étrangers figurant dans notre brochure le participant de nationalité française doit être en possession d'un passeport personnel en cours de validité, sauf conditions particulières par exemple USA.

Les participants qui ne sont pas de nationalité française doivent se renseigner auprès de leur consulat ou de l'ambassade du pays de destination, afin de se procurer les documents nécessaires (visas) au franchissement des frontières pour se rendre dans le pays du séjour.

Tout participant qui ne serait pas en possession des documents exigés par les autorités françaises d'immigration ne pourra en aucun cas être autorisé à voyager.

#### **b. Formalité de santé**

Quel que soit la destination, il est indispensable de contrôler la validité des vaccins du participant contre la tuberculose, le tétanos et la poliomyélite.

#### **c. Information de voyage**

Ces informations seront disponibles sur votre espace personnel identifiant et mot de passe environ 15 jours avant la date de départ.

#### **d. Annulation, désistement et modification de séjour**

Toute annulation doit être signalée à Nouvelles Vagues au plus tôt par courrier ou mail

De l'inscription à 90 jours avant le début du séjour Nouvelles Vagues conservera le montant des frais de dossier soit 60 €.

De 89 à 60 jours avant le début du séjour Nouvelles Vagues conservera 20 % du prix du séjour.

De 59 à 30 jours avant le début du séjour Nouvelles Vagues conservera 30 % du prix du séjour.

De 29 à 15 jours avant le début du séjour Nouvelles Vagues conservera 60 % du prix du séjour.

A Compter du 14<sup>ème</sup> jour avant le début du séjour Nouvelles Vagues conservera la totalité du prix du séjour.

Nouvelles Vagues recommande à ses participants d'opter, au moment de l'inscription pour la garantie annulation, afin de pouvoir obtenir le remboursement des acomptes versés. Tout séjour commencé est intégralement dû, qu'elles que soient les raisons invoquées.

**a) Modification du fait du participant**

Toute modification de dossier (changement de séjour et de dates de séjour) doit être formulée par écrit.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant.

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'un remboursement de la part de Nouvelles Vagues, même dans le cas de la souscription de la garantie annulation. Les frais de retour anticipés et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre de l'assistance rapatriement.

**b) Annulation du fait de Nouvelles Vagues**

La résiliation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Si le nombre de participants était inférieur à 20, Nouvelles Vagues pourrait se voir dans l'obligation d'annuler le séjour. Dans cette éventualité, Nouvelles Vagues informerait le participant dans les meilleurs délais, et au plus tard vingt et un jours avant le départ. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire, ou du remboursement total des sommes versées.

**c) Transport Aérien**

Lorsque les voyages proposés par Nouvelles Vagues sont prévus en avion, ils font l'objet de réservation auprès de compagnies aériennes.

Conformément aux Conventions de Varsovie et de Montréal réglementant les transports aériens internationaux, le transporteur auquel nous avons confié l'acheminement de nos participants est responsable du dommage résultant d'un éventuel retard de vol ou d'une avarie (destruction, perte) causée à leurs bagages, selon les plafonds édictés par ces conventions et repris dans les conditions de transport annexées à leur billet.

**1. Nullité**

Le fait que le professionnel ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des dispositions des présentes conditions particulières de vente ne pourra à aucun moment être interprétant comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une des dispositions visées au contrat de voyage ou aux conditions de vente était déclarée nulle ou sans effet, les autres dispositions garderaient toute leur force et leur portée.

**2. Droit applicable**

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français et notamment aux dispositions du code du tourisme.

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat de voyage et des présentes conditions de vente relève des tribunaux français.

**3. Règlement intérieur aux séjours Nouvelles Vagues**

Pour garantir l'équilibre de la relation contractuelle, le participant doit accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain.

- **Discipline**

Le participant devra adopter une tenue vestimentaire correcte. L'usage de drogue, d'alcool, le vol sous toutes ses formes, est formellement interdit. Dans le cas où le comportement d'un participant serait de nature à troubler le bon déroulement du séjour, où celui-ci ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de sécurité, Nouvelles Vagues se réserve le droit d'en informer ses parents et d'interrompre son séjour. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant et/ou de ses parents.

- **Décharge de responsabilité**

Le séjour terminé, notre responsabilité s'achève dans les 15 minutes qui suivent le retour du participant, et dès qu'il a été repris en charge par ses parents ou son représentant légal. Sauf autorisation écrite du représentant légal, le participant ne sera pas autorisé, au retour, à rejoindre seul son domicile.

#### **4. Assurance voyage**

Contrat Assistance N° 3797 (incluant une assistance spécial Covid-19). Ce contrat a pour objet de garantir tous les participants des séjours contre les conséquences pécuniaires de leur responsabilité civile, en raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui en résultent, de leur garantir une assurance médicale et une assurance bagages. Un fascicule mentionnant la nature et plafond des garanties par sinistre est disponible sur le site internet. <https://www.nouvelles-vagues.com/>

- **Garantie Annulation (option facultative)**

Le participant peut obtenir le remboursement des acomptes et des sommes versées en règlement du forfait de séjour (hors montant de la garantie annulation et des frais de dossier d'un montant de 60 €) en optant au moment de l'inscription, pour une garantie annulation. Cette garantie s'applique en cas de maladie, d'accident ou de décès du participant, de ses ascendants directs (père – mère) ou de ses collatéraux (frères et sœurs). Pour une prise en compte, la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche tout déplacement par ses propres moyens. Cette garantie s'applique exclusivement avant le départ du participant. Le montant de cette garantie annulation doit être réglé impérativement au moment de l'inscription du participant et ne fera pas l'objet d'un remboursement.

#### **Tarif par participant et par séjour : 3% du prix global du séjour, incluant l'assurance annulation spécial Covid-19.**

Les maladies et accidents doivent être justifiés par la présentation d'un certificat médical délivré par une autorité médicale.

La garantie ne couvre pas l'annulation d'un séjour pour convenance personnelle, l'absence de présentation au départ (sauf en cas de force majeure), le défaut de présentation des documents exigés aux frontières, les maladies connues au moment de l'inscription et le remboursement des sommes liées au retour anticipé du participant.

- **Frais médicaux**

Nouvelles Vagues fait l'avance des frais médicaux (honoraires médicaux, radios, médicaments, etc...) Dans cette éventualité, à la fin du séjour, vous recevrez une facture correspondant à cette avance que vous devrez régler dans les meilleurs délais.

Nous demandons à chaque participant pour les séjours en Europe de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par la caisse de sécurité sociale dont dépendent les parents. Cette carte permet chez certains praticiens de ne pas faire l'avance des frais.

- **Utilisation de l'image**

Nouvelles Vagues se réserve le droit d'utiliser les photos prises lors de ses séjours pour illustrer ses brochures et ses documents de présentation, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou de son représentant légal.

Il vous suffit de nous en informer par courrier avant le début du séjour.

## **5. Réclamation**

Toute réclamation de nature commerciale ou relative à la qualité des prestations devra nous parvenir par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :  
116, Route d'Espagne Bâtiment Hélios 4, 31100 Toulouse

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le voyageur peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <http://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

## **6. Protection des données :**

La présente Charte a pour objet de définir de quelle manière Nouvelles Vagues, agissant en qualité de responsable du traitement, traite les données qui lui sont confiées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale avec ses clients, de l'envoi de documents commerciaux à ses prospects, ou encore pour le respect de ses obligations légales.

- **Données collectées par le professionnel :**

Le professionnel traite les données suivantes qui lui sont directement transmises par ses clients et prospects :

- nom et prénom
- âge
- sexe
- adresse
- adresse email
- informations CNI/Passeport
- moyens de paiement

- **Base légale et finalités du traitement**

Les données sont traitées pour les raisons suivantes

- gestion de la relation commerciale : réservations, exécution d'un contrat de voyage
- consentement du client ou du prospect : inscription aux newsletters
- traitement nécessaire d'intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement : gestion après-vente
- traitement nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux du client

- **Destinataires des données traitées**

Des données sont partagées avec :

- les prestataires du professionnel (notamment compagnies aériennes, hôtels, réceptifs, tour opérateur) uniquement pour la bonne exécution des services touristiques demandés par le client

- les sous-traitants techniques et informatiques du professionnel pour lesquels celui-ci s'assure qu'ils prennent toutes les mesures de nature à assurer un traitement conforme à la réglementation

- **Durée de conservation des données :**

Les données sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte.

- **Les délais de conservation sont les suivants**

-gestion des réclamations : 2 ans à compter de la fin de la relation commerciale, 10 ans en cas de dommage corporel

-envoi de newsletters : les données sont conservées jusqu'à désinscription

-données relatives aux prospects : 3 ans à compter du dernier contact

-gestion des commandes/factures : 10 ans

-Données de navigation/cookies : 13 mois

-coordonnées bancaires : suppression à l'encaissement total du prix d'une commande (sauf consentement du client pour leur conservation)

#### **7. Protection des mineurs :**

La collecte de données personnelles relatives à des mineurs doit s'opérer avec l'autorisation expresse du titulaire de la responsabilité parentale.

#### **8. Droit des personnes :**

Conformément au règlement en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

### **Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le [code du tourisme](#). L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Nouvelles Vagues a souscrit une protection contre l'insolvabilité. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme APST 15, avenue Carnot – 75017 Paris – info@apst.travel – Tél. : + 33 1 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Nouvelles Vagues [Site Internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B-6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LE-GIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorie-Lien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B-6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LE-GIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorie-Lien=id&dateTexte=20180701)

**Mentions légales :**

**Adresse :** 116, Route d'Espagne Bâtiment Hélios 4, 31100 Toulouse

**Téléphone :** 05 62 88 97 60

**Mail :** [contact@nouvelles-vagues.travel](mailto:contact@nouvelles-vagues.travel)

Nouvelles Vagues est titulaire d'un numéro auprès d'ATOOUT FRANCE n° **IM031100002**, et membre des Entreprises du Voyage et de l'UNOSEL.

**Assurance responsabilité civile professionnelle**

Nouvelles Vagues est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle, numéro 55446582 souscrit auprès de la compagnie Allianz - 87 rue de Richelieu – 75002 Paris.

Les séjours font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès de la Direction départementale de la cohésion sociale de La Haute Garonne.

**Les présentes conditions de vente régissent la vente de forfaits touristiques et de services de voyage par Nouvelles Vagues à l'exclusion du transport sec, et font partie intégrante du contrat de vente conclu avec le voyageur.**

Le voyageur reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

Pour Nouvelles Vagues

Pour le Client  
Bon pour accord.

**116 route d'Espagne – Bâtiment Hélios 4 – 31100 TOULOUSE**

**Tél. : 05.62.88.97.60**

**e-mail : [contact@nouvelles-vagues.travel](mailto:contact@nouvelles-vagues.travel)**

**[www.nouvelles-vagues.com](http://www.nouvelles-vagues.com)**