

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

(EN VIGUEUR A COMPTER DU 01/01/2018)

A) CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1) GENERALITES

RELIEF Cie est une marque de la SAS SCOOP - Société de Conseil en Organisation et Opérations Promotionnelles - au capital de 38 112 Euros - SIRET n° 403 945 132 00013 - APE n° 633 ZA qui organise des séjours groupes en faveur de ses membres, prestations visées par la loi n° 92-645 du 13 Juillet 1992 et le décret N° 94-490 du 15 Juin 1994. Elle est titulaire d'une licence de voyages LI 033980004, d'une assurance responsabilité civile professionnelle contractée auprès de GENERALI, d'une assistance rapatriement contractée auprès de EUROP ASSISTANCE et d'une garantie financière Association Professionnelle de Solidarité (Paris).

2) MEMBRES SOUSCRIPTIONS

La participation à un séjour ou à un voyage implique la souscription à l'organisme, souscription donnant la qualité de membre et couvrant notamment les frais de dossier, les frais d'assurance assistance en inclusion systématique dans les tarifs.

- Souscription annuelle Groupe :	de 0 à 60 participants :	60 Euros
	de 61 à 220 participants :	140 Euros
	au-delà de 221 participants :	210 Euros

- Souscription annuelle Individuelle : 6 Euros.

L'inscription à un séjour implique l'acceptation des Conditions Générales et Particulières de Vente qui suivent.

B) CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE RESERVEES AUX GROUPES

1) LES PRESTATIONS

Nos prestations sont proposées pour une durée déterminée selon les termes de la réservation. Dans tous les cas, les tarifs comprennent les prestations définies dans les contrats et les éventuelles brochures.

Toute mention contractuelle modifiée de manière unilatérale sera considérée comme caduque. Toute prestation annexe ou toute adaptation des prestations proposées doivent être requises à l'époque de la réservation.

Toute autre prestation non spécifiée au contrat devra faire l'objet d'un règlement sur place ou d'une facturation différée à la demande écrite du responsable de groupe sur place.

La prestation logement est prévue pour un nombre déterminé d'occupants, celui-ci ne pouvant être, en aucun cas, dépassé. Diverses cautions (hébargements, lieux communs...) sont demandées à l'arrivée (17 h) - en monnaie locale à l'étranger - et restituées en fin de séjour après inventaire, sous réserve des éventuelles dégradations, si l'hébergement est rendu dans un état de propreté convenable et si le règlement intérieur a été respecté sous toutes ses formes, notamment au niveau du comportement de la clientèle dans les parties communes des structures (vandalisme, tapage nocturne ou toute autre nuisance de ce type).

Le jour du départ, les logements doivent être libérés avant 10 h, l'état des lieux étant effectué à ce moment-là. Dans les consignes spécifiques, il est expressément demandé aux responsables des groupes de transmettre aux intéressés les éléments du contrat concernant le respect du règlement intérieur des structures de transport, d'hébergement et d'activités utilisées. En cas de non respect du règlement intérieur, nous nous réservons le droit de conserver tout ou partie des cautions. Toutefois, si ces cautions s'avéraient insuffisantes, il serait demandé de les parfaire.

Dans le cas d'un transport en autocar, les horaires de mise en place peuvent varier en fonction des rotations de ceux-ci, des intempéries ou d'impondérables. Si une dégradation de l'autocar est observée, nous nous réservons le droit de conserver tout ou partie des cautions.

Tout projet de décision, exposition, forum, installation technique, reportage photo ou vidéo, manifestation à caractère musical, feu d'artifice, organisation d'une buvette devra être soumis à autorisation préalable écrite de RELIEF Cie, devra répondre aux normes de sécurité et règlements en vigueur et fera l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes dont le justificatif écrit devra être fourni avant le séjour. Par ailleurs, l'intervention de prestataires sur le lieu de séjour, traitée hors contrat, entraînera la perception d'un droit d'occupation des lieux par RELIEF Cie en sus de la pension des intervenants d'un montant forfaitaire minimum de 150€ + 50€ supplémentaires forfaitaires par tranche de 2000€ au-delà de 2001€.

Dans le cas d'une arrivée anticipée du groupe sur la structure d'hébergement, celui-ci devra s'acquitter d'une contribution forfaitaire pour l'occupation des lieux d'un montant de 250€ minimum.

Le séjour pourra être annulé pour insuffisance de participants, tel que défini aux conditions particulières.

2) LES PRIX

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises en Euros, calculés sur la base des données en vigueur à la date de signature du contrat. Ils peuvent être modifiés sans préavis en cas d'augmentations tarifaires imposées par les prestataires de service (variation minimum 3%) ou en cas de bouleversement économique (hausse T.V.A. etc...). Toute modification de ces conditions, et notamment une fluctuation des taux de change, des tarifs de transport (fuel, redevances divers...) peut entraîner un changement de prix dont le membre sera obligatoirement informé dans les délais les plus brefs avec un préavis de 30 jours minimum. Le membre pourra annuler le contrat de voyage, dans un délai de 8 jours après l'avis, et obtenir un remboursement de la totalité des sommes versées lorsque la hausse des prix résultant de la fluctuation des taux de change ou de modification des tarifs de transports excédera 10% du prix initialement fixé dans le contrat d'inscription.

Nos prix comprennent toujours la mise à disposition du logement, charges comprises (eau, gaz, électricité). Ils ne comprennent ni la taxe de séjour (sauf clause contractuelle contraire), payable sur place, variable selon les communes, ni la caution obligatoire versée à l'arrivée et restituée après séjour sous réserve d'inventaire. Les appartements en location doivent être rendus propres. Dans le cas contraire, un dédommagement forfaitaire par appartement sera retenu pour le ménage.

Dans l'hypothèse où les dégradations ne seraient pas réglées sur place faute d'estimation possible et/ou dans un délai d'un mois à compter du retour de séjour, les chèques de caution seront utilisés aux seules fins de couvrir le solde restant dû aux différents débiteurs.

Dans tous les cas, si les dégradations ou manquants étaient supérieures aux cautions, le responsable du groupe s'engage à couvrir la différence avant le départ du groupe à la partie lésée.

Si les dégâts rendent les installations impropres à leur destination initiale pendant plus de 72h, il sera appliqué un forfait journalier de 1000€ par module (piscine, salle de soins...) et par tranche de 24h en sus des réparations et à compter du 4^e jour suivant le sinistre (le décompte se faisant en jours francs).

3) RESERVATIONS ET PAIEMENTS

Le prix de l'ensemble des prestations offertes est stipulé dans la grille de prix de la brochure et dans les contrats ou conventions.

Le soussigné déclarera formellement avoir les pouvoirs nécessaires pour engager la collectivité, faute de quoi il s'exposera à des poursuites civiles ou pénales.

Modalités de paiement :

- Un acompte de 30% à la signature du contrat.

- Un acompte supplémentaire portant le règlement à 60% du montant total du séjour un mois avant le départ.

- Un dernier acompte portant le règlement à 100% du montant total du séjour, calculé sur le nombre de participants réels, à condition qu'il ne soit pas inférieur au nombre minimum annoncé, au plus tard 15 jours avant le départ.

- Une facture sera établie à l'issue du séjour ; elle prendra en compte les prestations effectivement réalisées et les frais d'annulation ou de modification éventuels.

- Un échéancier différent pourra être conclu entre les parties dans les "conditions particulières" de la convention.

En cas d'absence de règlement selon l'échéancier fixé, RELIEF Cie sera en droit d'annuler immédiatement la réservation faisant l'objet du présent contrat sans aucune contrepartie, ou de facturer des pénalités égales à 3 fois le taux légal en vigueur. Pour toute inscription tardive (moins de 8 jours avant le départ), le règlement de la totalité de la somme pourra être exigé par virement interbancaire ou chèque de banque.

Un défaut de paiement pourra entraîner une suspension de prestation.

- Bons CAF, ANCV acceptés.

4) PARTICIPATION DES MINEURS

Les parents ou tuteurs légaux sont responsables de tous faits ou accidents dont le mineur serait l'auteur. Ils devront signer le bulletin d'inscription pour le séjour du mineur et donner leur autorisation écrite en cas de problème médical sur place nécessitant une intervention chirurgicale, faisant office de décharge de responsabilité.

5) RESPONSABILITE DES TRANSPORTEURS

La responsabilité des compagnies participantes aux voyages ou séjours, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions de transport.

RELIEF Cie ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports des passagers, ces prestataires conservant en tout état de cause, à l'égard de tout client, les responsabilités propres à leur activité, aux termes des statuts qui les régissent et de leur législation.

De ce fait, RELIEF Cie ne peut être tenu pour responsable et le participant ne peut prétendre à aucune indemnité en cas de changement d'horaires ou de force majeure. Les conditions d'affrètement avec les transporteurs nous obligent à rappeler que toute place abandonnée sur ces transports à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cas d'un report d'une date à une autre du fait du participant. RELIEF Cie se réserve le droit d'annuler un affrètement en cas d'insuffisance du nombre des voyageurs. Dans ce cas, le simple remboursement des sommes versées par le participant délégera RELIEF Cie de tout engagement et l'exemptera de toute indemnité.

6) RESPONSABILITE - CAS DE FORCE MAJEURE

RELIEF Cie répond de tout manquement à l'une de ses obligations dont elle est tenue de s'acquitter avec diligence, en veillant notamment à la sécurité des voyageurs. L'organisme est garant de l'organisation du voyage ou du séjour et responsable de sa bonne exécution, à l'exception des cas de force majeure ou fortuits, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au présent contrat.

RELIEF Cie décline notamment toute responsabilité pour le cas où des conditions climatiques ou des événements locaux ou nationaux entraîneraient la suppression de certains services. Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, l'organisme s'efforcera toujours de rechercher les solutions propres à surmonter les difficultés apparues.

7) CONDITIONS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION

RELIEF Cie, agissant en qualité d'intermédiaire entre le membre et les compagnies de transport, les hébergeurs et autres prestataires de service, décline toute responsabilité quant aux modifications de programme dues à des cas de force majeure (grèves, changements d'horaires imposés par les transporteurs, troubles politiques, actes de terrorisme, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, explosions, catastrophes naturelles, arrêtés municipaux, préfectoraux et ministériels, conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique...).

L'exécution des séjours suppose l'intervention de divers fournisseurs et prestataires de services conservant en tout état de cause les responsabilités propres à leur activité aux termes des statuts qui les régissent.

A) Du fait de l'organisme

Sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, **si avant le départ** RELIEF Cie est contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le membre peut, soit résilier le contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées, soit accepter la modification ou une proposition de substitution que RELIEF Cie s'efforcera de lui proposer. Toute diminution de prix viendra en déduction des sommes restant éventuellement dues par le membre et si le paiement déjà effectué excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué avant la date de départ. Dans le cas où le membre accepte la modification ou la proposition de substitution, un avenant sera signé, précisant les modifications, la diminution ou l'augmentation du prix.

Si le voyage est annulé, le membre obtiendra le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées et si le recevra dans ce cas une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supporté si l'annulation était intervenue de son fait, à cette date. Ces dispositions ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le membre, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par RELIEF Cie.

Si après le départ RELIEF Cie se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le membre, RELIEF Cie prendra les dispositions suivantes :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant tout supplément de prix ou en remboursant dès le retour la différence de prix si les prestations acceptées sont de qualité inférieures, - soit, si RELIEF Cie ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par le membre pour des motifs valables, fournir au membre, 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 un autre lieu accepté par les deux parties.

Le membre ne peut modifier le déroulement de son séjour, sauf accord préalable. Dans le cas où le séjour est annulé pour des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité du voyageur, le membre ne peut prétendre à une quelconque indemnité. En cas de renvoi d'un jeune mineur dans sa famille, les frais de retour (ainsi que les frais A/R de l'accompagnateur) resteront à la charge des parents ou du tuteur légal. Aucune somme ne sera remboursée sur ce séjour écourté pour cas de force majeure.

B) Du fait du membre

Une annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dès la signature du contrat, toute annulation du fait du membre entraîne l'exigibilité des frais suivants sur le montant total du séjour ou du voyage et de ses options (sauf clauses particulières + contrares) :

1) Annulation totale				
Entre	60 / 30 jours*	29 / 16 jours*	15 / 6 jours*	Moins de 5 jours*
	30%	60%	90%	100 %

En cas d'annulation totale plus de 60 jours avant la date du départ, l'intégralité des sommes versées sera remboursée, à l'exception des frais de dossier d'un montant de 40 Euros par personne pour un séjour de 1 à 3 jours (72 h) et d'un montant de 60 Euros par personne pour un séjour supérieur à 3 jours (au delà de 72 h) en sus des arrhes, acomptes et autres dépôts de garantie versés aux prestataires.

2) Annulation partielle

C'est-à-dire modification d'effectifs jusqu'à 10% maximum (au-delà de 10% de modification, se reporter au paragraphe 1).

Entre	60 / 30 jours*	29 / 16 jours*	15 / 6 jours*	Moins de 5 jours*
	30%	60%	90%	100 %

Par ailleurs RELIEF Cie se réserve le droit d'annuler le séjour si l'effectif minimum prévu par le contrat est réduit de plus de 50% ou si le nombre de participants est inférieur au nombre requis pour bénéficier du tarif groupe.

Le prix du forfait pourra être réajusté en fonction du nombre réel de participants et en cas de désistement partiel.

Le non présentation le jour du départ sera facturée sur la base de 100% du prix total.

La non possession ou la non validité des pièces officielles requises dans le cas d'un voyage à l'étranger sera assimilée à une non présentation.

La somme représentant ces pénalités ne pourra, en aucun cas, être reportée sur un autre séjour, sauf cas exceptionnel.

Tout séjour commencé est considéré comme consommé et ne donnera lieu à aucun remboursement en cas de départ anticipé ou d'abandon de prestation.

L'ensemble des propositions est fait dans la limite des places disponibles tenant compte de toutes les contraintes de production et de diffusion que subit RELIEF Cie, pouvant ainsi entraîner la disparition partielle ou totale, temporaire ou définitive de certains produits.

* Les jours pris en compte pour le délai sont des jours francs (de 00h00 à minuit), sont donc exclus le jour d'avis ainsi que le premier jour de prestation.

8) ASSURANCE / ASSISTANCE

A) La responsabilité civile professionnelle incluse

La responsabilité civile professionnelle d'organisateur de voyages garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant intervenir à l'assuré lorsqu'il est à l'origine d'un accident causé à un tiers, lors d'activités qu'il propose.

Toute activité non prévue par RELIEF Cie est sous l'entière responsabilité de la collectivité contractante et du participant. Certaines activités prévoient la signature de décharges de responsabilité et/ou la certification de la prise de connaissance de conditions d'organisation et de sécurité par les participants dont le non respect pourra éventuellement entraîner la suppression des garanties.

B) Garantie assistance et rapatriement optionnelle

RELIEF Cie propose une assurance assistance et rapatriement de 3% du montant total du séjour hors taxes, non incluse. Cette assurance est facultative et doit être souscrite à l'inscription. Elle comprend la prise en charge et si nécessaire le rapatriement médical en cas de maladie ou d'accident, le retour des accompagnants, la présence en cas d'hospitalisation prolongée, le remboursement des frais médicaux à l'étranger, les frais de secours, l'assistance juridique.

Les conditions générales peuvent être communiquées sur simple demande.

Le montant est calculé sur la base de la première liste des participants envoyée à RELIEF Cie ou du nombre moyen de la fourchette de participants mentionnée sur le contrat.

Attention : l'assurance a un caractère complémentaire et ne se substitue en aucun cas aux divers frais médicaux qui restent à la charge des participants. La possession d'un formulaire de sécurité sociale évitera au participant une avance de frais.

C) Garantie annulation optionnelle

RELIEF Cie propose une assurance annulation de 5% hors taxes du tarif hors taxes, non incluse. Cette assurance est facultative et doit être souscrite à l'inscription. Elle rembourse les frais consécutifs à une annulation avant le départ en cas de maladie grave**, d'accident*** ou de décès de l'assuré ou de son conjoint, de ses ascendants et descendants, de ses frères et sœurs, de ses belles-filles et gendres et de toute personne accompagnant l'assuré, sous réserve qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage, les cas de grossesse et leurs complications jusqu'à 6ème mois, le licenciement économique de l'assuré...

Dans tous les cas, une franchise de 40 Euros par personne (séjour inférieur à 3 jours) et de 60 Euros par personne (séjour supérieur à 3 jours) et par dossier d'inscription demeurera à la charge du membre.

Le montant est calculé sur la base de la première liste des participants envoyée à RELIEF Cie ou du nombre moyen de la fourchette de participants mentionnée sur le contrat.

** Par maladie, on entend une altération de santé non préexistante interdisant tout déplacement et autres activités.

*** Par accident, on entend une atteinte corporelle non intentionnelle provenant de l'action soudaine d'un cause extérieure.

9) CESSIION DE CONTRAT

Le membre contractant aura la possibilité de 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, à condition d'en informer RELIEF Cie par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début du séjour ou du voyage et 15 jours s'il s'agit d'une croisière ou d'un séjour comprenant un trajet en avion.

10) FORMALITES

Pour les séjours à l'étranger, nous vous conseillons de vérifier la validité de vos pièces d'identité ou passeport, vos assurances, la réglementation de change et éventuellement les vaccins. Nous mettons à votre disposition les précisions sur les formalités particulières à l'entrée dans les pays de destinations pour les personnes de nationalité française. Les ressortissants étrangers doivent se renseigner auprès du Consulat du pays de destination pour les visas éventuels.

En aucun cas RELIEF Cie ne supportera les conséquences ou les frais supplémentaires résultant de la non présentation des documents requis.

Les enfants mineurs voyageant sans leurs parents doivent être munis d'une autorisation parentale de sortie du territoire signée par les parents.

11) RECLAMATION

Toute défaillance dans l'exécution du contrat - constatée sur place par le membre - devra être signalée le plus tôt possible sur place sous toute forme appropriée au coordinateur RELIEF Cie ou au prestataire concerné. Toute réclamation relative à un séjour ou à un voyage devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 30 jours qui suivent le séjour.

Passé ce délai, RELIEF Cie se réserve le droit de ne pas donner suite aux demandes formulées.

Dans un souci d'amiable composition, la réclamation sera présentée à la commission qualité suivant la réception du dossier complet et une réponse sera apportée dans un délai maximum de quatre mois après la fin du séjour.

En cas de litige, et faute de compromis, seule la juridiction territoriale de Bordeaux sera compétente et seul le droit français sera applicable.

Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales et Particulières de Vente ci-dessus et les accepter

Pour la "Collectivité"
Signature et cachet,
Date /..... /20..

Pour RELIEF Cie
Signature et cachet,
Date /..... /20..