

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT

Hiver - Printemps 2021

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 bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. VIVA, et, le cas échéant, le détaillant, seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, VIVA, et, le cas échéant, le détaillant, 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 deviendrait insolvable.

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.

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. VIVA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA Assurance-crédit et Cautions. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (GROUPAMA 8-10, rue d'Astorg - 75008 Paris) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VIVA.

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgrf21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLi en=id&dateTexte=20180701

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Hiver - Printemps 2021

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de forfaits touristiques sont régies par les articles L.211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme. VIVA est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et séjours sous le numéro IM 075 100044, est membre de l'UNOSEL (Union nationale des organisations de séjours éducatifs, linguistiques et des écoles de langues). Les séjours font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès de la Direction Régionale de la Jeunesse et des Sports du Val de Marne. Le projet éducatif de VIVA est disponible sur notre site Internet ou adressé sur simple demande.

Les présentes conditions de vente ont vocation à s'appliquer à tous les séjours proposés pour la saison Hiver Printemps 2021 dans la brochure VIVA et sur le site internet www.vacances-viva.com

L'inscription à un séjour VIVA implique l'acceptation complète par le représentant légal et les participants de nos conditions particulières et générales de vente.

1/ Séjours et voyages : le site www.vacances-viva.com, les brochures et le guide VIVA ont pour objet de présenter les séjours organisés et vendus par VIVA, et constituent l'information préalable. Cette information porte sur le contenu des forfaits (destinations, hébergement, transports, activités, encadrement, assurances), sur les dates, les prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation. Sauf dispositions contraires figurant sur la confirmation d'inscription, les éléments contenus dans cette brochure sont contractuels dès la signature de la fiche d'inscription. Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont définies par le Code du tourisme.

2/ Modalités d'inscription, contrat de vente et règlement du prix de séjour : l'inscription du participant est conditionnée par :

- la fiche d'inscription complétée et signée par le(s) parent(s) et / ou le représentant légal ;
- la fiche sanitaire de liaison intégralement renseignée et signée ;
- un acompte de 225 euros pour les séjours en France, et de 500 euros pour les séjours avec avion.

L'inscription sera considérée comme ferme et définitive à la réception de la fiche d'inscription et de l'acompte. Afin de formaliser le contrat de vente, VIVA adressera au participant, par voie électronique, une confirmation d'inscription sous forme de facture précisant la référence du séjour dont les prestations sont détaillées dans la brochure, son prix, les dates. Le site vacances-VIVA.com permet la réservation en ligne et le paiement sécurisé de ses séjours. Dans ce cas, la confirmation d'inscription de VIVA adressée par courriel au participant valide son inscription et constitue le contrat de vente. Le solde du séjour devra parvenir à VIVA au plus tard 30 jours avant le départ. À moins de 15 jours du départ, seul le paiement par carte bancaire est accepté. À défaut de recevoir le paiement du prix de séjour dans les délais, VIVA ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du séjour et le contrat sera réputé de plein droit et sans formalité résilié du fait du participant, les indemnités de résiliation étant alors dues à VIVA, en application des dispositions du paragraphe "annulation, désistement et modification de séjour".

Toute situation particulière (état de santé du participant, handicap, tutelle, etc.) pouvant avoir une incidence sur le déroulement du séjour, devra être signalée AVANT l'inscription. VIVA se réservant le droit

d'apprécier la faisabilité de l'inscription. Certains séjours proposés sont susceptibles d'accueillir des participants ou jeunes avec certaines formes de handicap. Toutefois, il est impératif de préciser avant l'inscription, les besoins et nécessités pratiques du participant concerné en fonction de son handicap. Il sera alors fait une étude afin de vérifier si les installations et les équipes du séjour sont bien adaptées au handicap spécifique à chaque client. Cette demande est indispensable à la bonne fin des services et l'acceptation de la part du prestataire est un préalable obligatoire à la confirmation de la réservation.

Inscriptions par comité d'entreprise ou une collectivité.

Si vous vous inscrivez via un comité d'entreprise ou une collectivité, merci de vérifier auprès d'eux ou du "service inscription" de VIVA les modalités d'inscription et de règlement.

3/ Prix : Les prix indiqués dans notre brochure comprennent les prestations suivantes : le transport aller retour vers le lieu de séjour avec le groupe (au départ de Paris sauf indication contraire) et lors du séjour, l'hébergement en pension complète, l'encadrement, l'accès à l'ensemble des activités, le prêt du matériel spécifique. Les prix ne comprennent pas : les assurances complémentaires, l'argent de poche, les frais de visas et de vaccination lorsque nécessaire, les éventuels acheminements de province et accueils aéroport ou gare. Les prix indiqués dans notre brochure ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes, à la date du 15 juillet 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. En cas de modification significative ; du taux de change du pays concerné, du montant des taxes et redevances et/ou des coûts d'organisation des séjours consécutifs à une modification de la réglementation en vigueur pour ce type d'activité ; VIVA se réserve la possibilité d'en répercuter la totalité sur les prix. Toute nouvelle taxe, quelle qu'en soit la nature, sera intégralement répercutée dans nos prix. La révision du prix du voyage ne pourra intervenir moins de 20 jours avant la date de départ.

4/ Moyens de paiements acceptés : nous acceptons les paiements par carte bancaire, chèques bancaires, les Chèques Vacances ANCV, les Aides aux Vacances de votre CAF (sous réserve de partenariat) ou de votre Conseil Général. Certains Comités d'Entreprise accordent une aide financière aux vacances des participants de leur personnel. Une attestation de présence avec le numéro de déclaration du ministère de la Jeunesse et des Sports sera disponible à la demande dès la fin du séjour.

5/ Assurances : VIVA est titulaire d'un contrat d'assurance "Responsabilité Civile Professionnelle" (ALLIANZ) n°603 820 38 et d'un contrat "Responsabilité civile exploitation" n°604 074 23, qui ont pour objet de garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle de VIVA en sa qualité d'organisateur de voyages et de séjours. Ces contrats sont souscrits auprès du cabinet ASSURINCO -122 quai de Tounis - 31 000 Toulouse- Tel : 05 34 45 07 07

6/ "Garantie Tranquillité VIVA (option facultative) : le participant peut obtenir le remboursement des acomptes et des sommes versées

en règlement du forfait séjour (hors montant frais de dossier de 60 €) en optant, au moment de l'inscription, pour une garantie "tranquillité VIVA".

Cette garantie s'applique jusqu'à l'heure du "RDV Départ" prévu du participant et inclut tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de l'inscription et indépendants de votre volonté. Cette garantie s'applique en cas de maladie, d'accident ou de décès du participant, de ses ascendants directs (père et 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 ne s'applique pas pour les cas de pandémie à l'exception des cas d'annulations liés au COVID 19.

Cette garantie ne couvre pas les sommes liées au retour anticipé d'un participant pour convenance personnelle.

Le montant de cette garantie doit être réglé impérativement au moment de l'inscription du participant,

Tarif par participant et par séjour :

Séjour en France : 30 €

Séjour en Europe : 60 €

Séjour Hors Europe : 70 €

Les demandes d'annulation devront être formulées par écrit en courrier recommandé adressé à VIVA ou par mail avec accusé de réception à adresse_info@vacances-viva.com à partir de l'adresse mail de référence du compte famille du participant.

7/ Formalités de voyage et administratives : afin que le participant inscrit profite pleinement de son séjour le représentant légal s'engage à remettre à VIVA au plus tard le jour du départ, la fiche sanitaire du participant dûment remplie. Dans l'éventualité d'une absence d'information majeure, le participant s'expose, à ses frais, à son retour anticipé. Il est indispensable de contrôler la validité des vaccins du participant contre la tuberculose, le tétanos et la poliomyélite. Pour les voyages à l'étranger, nous vous recommandons de consulter votre médecin traitant et nous vous conseillons d'effectuer une visite de contrôle chez le dentiste, afin d'éviter tout désagrément pendant le voyage et au cours du séjour. En inscrivant le participant à un séjour VIVA, les parents acceptent par avance de rembourser dès la fin du séjour les sommes avancées par VIVA afin de régler des frais médicaux. VIVA s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de séjour. Les formalités de police exigées pour chaque pays programmé sont rappelées dans les "Informations Départ / Retour". Pour voyager sans encombre, des documents administratifs en cours de validité sont indispensables et des formalités supplémentaires devront être accomplies par les participants, sous leur responsabilité et à leurs frais. En aucun cas VIVA ne se substitue à la responsabilité individuelle des participants qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (carte nationale d'identité, passeport en principe encore valable 6 mois après la date de retour du voyage, visa, formulaire Esta à destination ou en transit par les États-Unis, autorisation de sortie de territoire, certificat de santé, vaccins...) et pendant toute la durée du voyage. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un participant de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison, entraînant un retard, le refus à l'embarquement ou l'interdiction de pénétrer sur un territoire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (suite)

Hiver - Printemps 2021

étranger, restent sous la responsabilité du participant, à sa charge financière, sans que VIVA ne rembourse ni ne remplace la prestation.

Nous vous rappelons que la garantie tranquillité ne couvre pas le défaut de présentation des documents administratifs.

Quel que soit le pays de destination, un mineur non accompagné d'un titulaire de l'autorité parentale doit être en possession d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Le mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- Pièce d'identité du mineur : carte nationale d'identité ou passeport
- Formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale
- Photocopie du titre d'identité du parent signataire.

Par précaution, lorsque le mineur ne porte pas le même nom que le parent signataire, rajouter une photocopie du livret de famille ou un extrait d'acte de naissance.

Les participants qui ne sont pas de nationalité française doivent se renseigner auprès des consulats ou ambassades des pays de départ, de transit le cas échéant, de destination afin de se procurer les documents nécessaires au franchissement des frontières pour se rendre dans le pays du séjour mais également pour en revenir.

8/ Risque santé, risque pays : VIVA s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants sur les formalités administratives et précautions sanitaires éventuelles à prendre pour se rendre dans un de ses séjours. Cependant afin de prendre connaissance des risques sanitaires et/ou sociaux éventuellement liés à la destination de votre séjour, et connaître les mesures applicables en vue de la prévention de certaines maladies et/ou épidémies, nous vous recommandons de consulter régulièrement les sites suivants : www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs" ainsi que le site www.pasteur.fr.

9/ Annulation, désistement et modification de séjour :

Dans le cadre du présent chapitre, les termes "résiliation/résolution" et "indemnités de résiliation/résolution" ont respectivement la même signification que les termes "annulation" et "pénalités". Conformément à l'article L.121-18-4° du Code de la consommation, le client ne dispose pas de droit de rétractation après avoir accepté le contrat de vente.

Annulation du fait du participant

L'annulation d'un forfait doit être formulée par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception.

En cas de résiliation pure et simple du forfait par le participant, VIVA procède au remboursement des sommes versées (hors garantie annulation éventuellement souscrite et hors frais de visa déjà établi) déduction faite des sommes retenues à titre d'indemnités de résiliation en application du calendrier et barème suivants :

Pour tous les forfaits si l'annulation intervient :

- plus de 60 jours avant le départ, 10 % du prix du forfait (minimum de 100 €) ;
- entre 60 et 31 jours avant le départ, 20 % du prix du forfait (minimum de 250 €) ;
- entre 30 et 20 jours avant le départ, 50 % du prix du forfait ;
- entre 19 et 8 jours avant le départ, 75 % du prix du forfait ;
- entre 7 et 3 jours avant le départ, 90 % du prix du forfait ;
- moins de 3 jours avant le départ, 100 % du prix du forfait.

Toute annulation d'une prestation optionnelle (stage ou formule de pré et/ou post-acheminement - au départ de votre région) fera l'objet d'une facturation de frais dans les mêmes conditions (pourcentage en fonction de la date d'annulation) calculée sur le montant de l'option choisie.

VIVA recommande à ses participants d'opter, au moment de l'inscription, pour la garantie tranquillité proposée au paragraphe "Garantie tranquillité" des conditions de vente, afin de pouvoir obtenir le remboursement des acomptes versés. Tout séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées.

Modification du fait du participant : toute modification de forfait (changement de séjour ou de dates de séjour ou d'options) doit toujours être formulée par écrit (courrier postal ou courriel), et ; si elle est acceptée par VIVA sous réserve de disponibilité; pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant : toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, ne pourra faire l'objet d'un remboursement de la part de VIVA, même dans le cas de la souscription de la garantie tranquillité. Les frais de retour anticipé 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. En cas d'interruption de séjour pour accident ou maladie grave, VIVA remboursera au prorata des jours de présence, diminués des frais déjà engagés.

Cession du contrat

Le participant peut céder son contrat, tant que celui-ci n'a produit aucun effet, et si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le forfait. Dans cette hypothèse, le participant cédant doit impérativement en informer VIVA par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant le début du forfait concerné, hors date de départ comprise, en indiquant précisément le nom, le prénom, l'adresse du cessionnaire. Un nouveau dossier d'inscription devra impérativement être transmis par le participant cessionnaire.

Les frais de traitement de la demande de cession sont de 50 € auxquels seront ajoutés les frais supplémentaires et spécifiques occasionnés par la cession, tels que notamment, les frais d'émission d'un nouveau billet d'avion ou de train, seront dus solidairement par le cédant et le cessionnaire. Ces frais variables selon le transporteur et dépendant de différents facteurs (date de la cession, etc.) ne peuvent être raisonnablement donnés à l'avance et seront, par voie de conséquence, communiqués au moment de la demande de la cession.

Il est précisé que la cession d'un forfait comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif et qu'il est donc soumis pour l'émission du nouveau titre à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être accompagnée ou non de suppléments. Modification ou annulation du fait de VIVA : VIVA peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou d'un empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, VIVA proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure, sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

VIVA peut se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes, ferroviaires et de cars. La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Si le nombre de participants était inférieur à 15, VIVA pourrait se voir dans l'obligation d'annuler le séjour. Dans cette éventualité, VIVA informera le participant dans les meilleurs délais, et au plus tard 30 jours avant le départ pour un séjour d'une durée de plus de 6 jours et au plus tard 15 jours avant le départ pour un séjour de moins de 6 jours. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire, ou du remboursement total des sommes versées.

VIVA peut être amené, de son propre chef ou pour des raisons indépendantes de sa volonté, à apporter des modifications aux informations figurant dans ses brochures et sur son site internet. VIVA s'engage à communiquer par écrit à ses clients les éventuelles modifications susceptibles d'affecter substantiellement un élément fondamental du forfait.

Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées, afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour. Ces solutions peuvent faire l'objet d'une modification des moyens de transport initialement prévus, et les frais supplémentaires occasionnés par ces événements restent à la charge du participant qui s'engage à rembourser les sommes avancées par VIVA.

10/ Prestation de transport aérien

Lorsqu'une prestation de transport aérien est incluse dans le forfait, VIVA communique dans son offre préalable la liste des transporteurs susceptibles d'opérer les vols. Les horaires (rdv aéroport, décollage, code vol) et noms des compagnies aériennes sont communiqués en temps utile avant le début du voyage.

En cas de changement, notamment de transporteur, le client sera informé par tout moyen approprié par le transporteur contractuel ou par VIVA dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté européenne peut être consultée sur le site internet suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

Lorsque les voyages proposés par VIVA sont prévus en avion, ils font l'objet de réservations auprès de compagnies aériennes sur des vols réguliers en classe économique.

La responsabilité, notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les forfaits, est limitée en cas de dommage de toute nature relatif au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière (Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires qui régissent la responsabilité des transporteurs aériens établis dans l'Union européenne à l'occasion d'un transport national ou international.

En cas de retard des passagers, d'annulation d'un vol ou de refus d'embarquement d'un passager, le transporteur aérien est responsable dans les conditions et limites fixées notamment par le règlement communautaire n° 261/2004 du 11 février 2004 qui définit l'assistance que le transporteur est tenu de fournir aux passagers concernés et le montant de l'indemnisation auxquels ces derniers peuvent avoir droit.

Un seul bagage en soute est généralement accepté gratuitement avec une franchise de 20 kg. Selon les compagnies, le nombre de bagages et la franchise peuvent varier. Ces informations seront précisées dans le document "courrier informations séjour". Tout bagage supplémentaire ou tout dépassement de cette franchise peuvent faire l'objet d'une taxe perçue à l'enregistrement par la compagnie aérienne qui devra être acquittée par le participant.

En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les "taxes aéroports" afférentes à celui-ci.

11/ Règles de Vie -Discipline :

Pour le bon déroulement du séjour le participant est invité à adopter une bonne conduite envers l'équipe d'encadrement et l'équipe technique, les autres participants, et toute personne en lien avec le groupe ainsi qu'au cours de toutes les activités proposées par VIVA. Le participant devra adopter une tenue vestimentaire correcte. Nous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les centres de vacances en France comme à l'étranger. Par ailleurs, la législation anti-tabac se fait de plus en plus restrictive et dissuasive dans le monde.

De même, l'usage et la détention de drogue, la consommation d'alcool, le vol sous toutes ses formes, la violence verbale et physique, la pratique de l'auto-stop sont formellement interdits. Nous rappelons que certains comportements et leurs conséquences font partie des exclusions des contrats d'assurances et d'assistance.

Dans le cas où le comportement d'un participant serait de nature à troubler le bon déroulement du séjour, ou dans le cas où celui-ci ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de

sécurité, VIVA se réserve le droit d'en informer ses parents, le comité d'entreprise ou service social dont il dépend, 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. La famille ne pourra, en sus, exiger aucun remboursement. Toute dégradation volontaire occasionnée par un participant lui sera intégralement refacturée.

12/ Décharge de responsabilité : sauf autorisation écrite du représentant légal, le participant ne sera pas autorisé, au retour, à rejoindre seul son domicile.

13/ Qualité du séjour : il est important de nous faire part immédiatement de vos éventuelles remarques pendant la durée du séjour, auprès du directeur du centre, ou en prévenant nos bureaux, afin que nous puissions intervenir efficacement. À l'issue du séjour, chaque famille reçoit un formulaire d'appréciation lui permettant de donner une évaluation qualitative de l'ensemble de son séjour. Toute réclamation éventuelle devra nous être adressée par écrit dans un délai de 30 jours après la fin du séjour à VIVA-44 ave. Raspail-94250 Gentilly - info@vacances-viva.com. Après avoir saisi le service qualité de VIVA et à défaut de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel.

14/ Utilisation de l'image : au cours du séjour, les participants pourront être photographiés, pour notamment mettre en ligne des photos et des vidéos sur le blog et le site Internet. Eux-mêmes et leurs parents acceptent tacitement et par avance que ces photos et vidéos soient utilisées par VIVA pour illustrer ses séjours dans ses propres médias ainsi que sur tout support de communication. Dans tous ces cas les participants et leurs représentants légaux renoncent par avance à toute forme de rémunération. Aucune photo prise sur un séjour ne sera commercialisée par VIVA. Chaque représentant légal peut s'opposer à ce que son participant soit pris en photo. Conformément au règlement général européen sur la protection des données, le représentant légal de l'enfant pourra demander le déréférencement de l'image de son enfant.

Il vous suffit de nous en informer par courriel ou courrier recommandé au plus tard le premier jour du séjour.

VIVA - 44-46 avenue Raspail - 94250 Gentilly

Tél : 01.41.24.28.00

Courriel : info@vacances-viva.com

15/ Responsabilité : VIVA est responsable de plein droit à l'égard du participant de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, VIVA peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au participant. VIVA ne pourra être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre-circulation des personnes et des biens, et ce, quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aérien, ferroviaire ou terrestre, grèves, explosions, catastrophes naturelles, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

16/ Données à caractère personnel : Les données collectées et enregistrées par VIVA dans son système informatique ont pour finalité de permettre la gestion de l'inscription du participant à un séjour et l'exécution des différentes prestations afférentes, ainsi que la gestion d'opérations techniques pour améliorer et personnaliser les prestations et outils de VIVA (études, déduplication, maintenance, tests techniques, etc.) ce qui caractérise la poursuite d'un but légitime. Ces données peuvent également être utilisées aux fins de communication commerciale (notamment par courrier électronique ou SMS) et de mise en œuvre d'opérations promotionnelles adaptées aux centres d'intérêt et besoins spécifiques du participant par VIVA.

Pour ces finalités, ces informations sont susceptibles d'être stockées, traitées et transférées par VIVA à des services internes et à des tiers (tels que les compagnies de transport, assurances, banques, prestataires de paiement, autorités douanières, autorités de tutelle, prestataires réceptifs, sous-traitants, sous-traitants techniques), y compris hors de l'Union européenne ainsi que dans des pays ne disposant pas d'un niveau de protection équivalent à celui de l'Union européenne. Ces tiers ne pourront accéder aux données personnelles des participants que pour les besoins liés à l'exécution de leur forfait et des prestations afférentes dans le strict respect de la législation applicable, notamment en matière de sécurité des données.

Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. L'opposition du participant à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers, y compris à l'étranger, des données personnelles le concernant nécessaires à la vente ou à l'exécution d'un forfait et de ses prestations afférentes, engendrerait de facto l'impossibilité pour VIVA d'assurer tout ou partie de la prestation demandée.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement général européen sur la protection des données, chaque participant dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données personnelles, qu'il pourra exercer auprès de VIVA. Notre charte de confidentialité est téléchargeable sur notre site web à l'adresse suivante <https://www.vacances-viva.com/page/charte-de-confidentialite>

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (suite)

Hiver - Printemps 2021

étranger, restent sous la responsabilité du participant, à sa charge financière, sans que VIVA ne rembourse ni ne remplace la prestation.

Nous vous rappelons que la garantie tranquillité ne couvre pas le défaut de présentation des documents administratifs.

Quel que soit le pays de destination, un mineur non accompagné d'un titulaire de l'autorité parentale doit être en possession d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Le mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- Pièce d'identité du mineur : carte nationale d'identité ou passeport
- Formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale
- Photocopie du titre d'identité du parent signataire.

Par précaution, lorsque le mineur ne porte pas le même nom que le parent signataire, rajouter une photocopie du livret de famille ou un extrait d'acte de naissance.

Les participants qui ne sont pas de nationalité française doivent se renseigner auprès des consulats ou ambassades des pays de départ, de transit le cas échéant, de destination afin de se procurer les documents nécessaires au franchissement des frontières pour se rendre dans le pays du séjour mais également pour en revenir.

8/ Risque santé, risque pays : VIVA s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants sur les formalités administratives et précautions sanitaires éventuelles à prendre pour se rendre dans un de ses séjours. Cependant afin de prendre connaissance des risques sanitaires et/ou sociaux éventuellement liés à la destination de votre séjour, et connaître les mesures applicables en vue de la prévention de certaines maladies et/ou épidémies, nous vous recommandons de consulter régulièrement les sites suivants : www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs" ainsi que le site www.pasteur.fr

9/ Annulation, désistement et modification de séjour :

Dans le cadre du présent chapitre, les termes "résiliation/résolution" et "indemnités de résiliation/résolution" ont respectivement la même signification que les termes "annulation" et "pénalités". Conformément à l'article L.121-18-4° du Code de la consommation, le client ne dispose pas de droit de rétractation après avoir accepté le contrat de vente.

Annulation du fait du participant

L'annulation d'un forfait doit être formulée par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception.

En cas de résiliation pure et simple du forfait par le participant, VIVA procède au remboursement des sommes versées (hors garantie annulation éventuellement souscrite et hors frais de visa déjà établi) déduction faite des sommes retenues à titre d'indemnités de résiliation en application du calendrier et barème suivants :

- Plus de 60 jours avant le départ, 10 % du prix du forfait (minimum de 100 €) ;
- entre 60 et 31 jours avant le départ, 20 % du prix du forfait (minimum de 250 €) ;
- entre 30 et 20 jours avant le départ, 50 % du prix du forfait ;
- entre 19 et 8 jours avant le départ, 75 % du prix du forfait ;
- entre 7 et 3 jours avant le départ, 90 % du prix du forfait ;
- moins de 3 jours avant le départ, 100 % du prix du forfait.

Toute annulation d'une prestation optionnelle (stage ou formule de pré et/ou post-acheminement - au départ de votre région) fera l'objet d'une facturation de frais dans les mêmes conditions (pourcentage en fonction de la date d'annulation) calculée sur le montant de l'option choisie.

VIVA recommande à ses participants d'opter, au moment de l'inscription, pour la garantie tranquillité proposée au paragraphe "Garantie tranquillité" des conditions de vente, afin de pouvoir obtenir le remboursement des acomptes versés. Tout séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées.

Modification du fait du participant : toute modification de forfait (changement de séjour ou de dates de séjour ou d'options) doit toujours être formulée par écrit (courriel postal ou courriel), et ; si elle est acceptée par VIVA sous réserve de disponibilité; pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant : toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, ne pourra faire l'objet d'un remboursement de la part de VIVA, même dans le cas de la souscription de la garantie tranquillité. Les frais de retour anticipé 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. En cas d'interruption de séjour pour accident ou maladie grave, VIVA remboursera au prorata des jours de présence, diminués des frais déjà engagés.

Cession du contrat

Le participant peut céder son contrat, tant que celui-ci n'a produit aucun effet, et si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le forfait. Dans cette hypothèse, le participant cédant doit impérativement en informer VIVA par tout moyen permettant d'en accusé réception, au plus tard 7 jours avant le début du forfait concerné, hors date de départ comprise, en indiquant précisément le nom, le prénom, l'adresse du cessionnaire. Un nouveau dossier d'inscription devra impérativement être transmis par le participant cessionnaire.

Les frais de traitement de la demande de cession sont de 50 € auxquels seront ajoutés les frais supplémentaires et spécifiques occasionnés par la cession, tels que notamment, les frais d'émission d'un nouveau billet d'avion ou de train, seront dus solidairement par le cédant et le cessionnaire. Ces frais variables selon le transporteur et dépendant de différents facteurs (date de la cession, etc.) ne peuvent être raisonnablement donnés à l'avance et seront, par voie de conséquence, communiqués au moment de la demande de la cession.

Il est précisé que la cession d'un forfait comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif et qu'il est donc soumis pour l'émission du nouveau titre à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être accompagnée ou non de suppléments. Modification ou annulation du fait de VIVA : VIVA peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou d'un empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, VIVA proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure, sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

VIVA peut se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes, ferroviaires et de cars. La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Si le nombre de participants était inférieur à 15, VIVA pourrait se voir dans l'obligation d'annuler le séjour. Dans cette éventualité, VIVA informerait le participant dans les meilleurs délais, et au plus tard 30 jours avant le départ pour un séjour d'une durée de plus de 6 jours et au plus tard 15 jours avant le départ pour un séjour de moins de 6 jours. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire, ou du remboursement total des sommes versées.

VIVA peut être amené, de son propre chef ou pour des raisons indépendantes de sa volonté, à apporter des modifications aux informations figurant dans ses brochures et sur son site internet. VIVA s'engage à communiquer par écrit à ses clients les éventuelles modifications susceptibles d'affecter substantiellement un élément fondamental du forfait.

Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées, afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour. Ces solutions peuvent faire l'objet d'une modification des moyens de transport initialement prévus, et les frais supplémentaires occasionnés par ces événements restent à la charge du participant qui s'engage à rembourser les sommes avancées par VIVA.

10/ Prestation de transport aérien

Lorsqu'une prestation de transport aérien est incluse dans le forfait, VIVA communique dans son offre préalable la liste des transporteurs susceptibles d'opérer les vols. Les horaires (rdv aéroport, décollage, code vol) et noms des compagnies aériennes sont communiqués en temps utile avant le début du voyage.

En cas de changement, notamment de transporteur, le client sera informé par tout moyen approprié par le transporteur contractuel ou par VIVA dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté européenne peut être consultée sur le site internet suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

Lorsque les voyages proposés par VIVA sont prévus en avion, ils font l'objet de réservations auprès de compagnies aériennes sur des vols réguliers en classe économique.

La responsabilité, notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les forfaits, est limitée en cas de dommage de toute nature relatif au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière (Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires qui régissent la responsabilité des transporteurs aériens établis dans l'Union européenne à l'occasion d'un transport national ou international.

En cas de retard des passagers, d'annulation d'un vol ou de refus d'embarquement d'un passager, le transporteur aérien est responsable dans les conditions et limites fixées notamment par le règlement communautaire n° 261/2004 du 11 février 2004 qui définit l'assistance que le transporteur est tenu de fournir aux passagers concernés et le montant de l'indemnisation auxquels ces derniers peuvent avoir droit.

Un seul bagage en soute est généralement accepté gratuitement avec une franchise de 20 kg. Selon les compagnies, le nombre de bagages et la franchise peuvent varier. Ces informations seront précisées dans le document "courrier informations séjour". Tout bagage supplémentaire ou tout dépassement de cette franchise peuvent faire l'objet d'une taxe perçue à l'enregistrement par la compagnie aérienne qui devra être acquittée par le participant.

En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les "taxes aéroports" afférentes à celui-ci.

11/ Règles de Vie - Discipline :

Pour le bon déroulement du séjour le participant est invité à adopter une bonne conduite envers l'équipe d'encadrement et l'équipe technique, les autres participants, et toute personne en lien avec le groupe ainsi qu'au cours de toutes les activités proposées par VIVA. Le participant devra adopter une tenue vestimentaire correcte. Nous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les centres de vacances en France comme à l'étranger. Par ailleurs, la législation anti-tabac se fait de plus en plus restrictive et dissuasive dans le monde.

De même, l'usage et la détention de drogue, la consommation d'alcool, le vol sous toutes ses formes, la violence verbale et physique, la pratique de l'auto-stop sont formellement interdits. Nous rappelons que certains comportements et leurs conséquences font partie des exclusions des contrats d'assurances et d'assistance.

Dans le cas où le comportement d'un participant serait de nature à troubler le bon déroulement du séjour, ou dans le cas où celui-ci ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de

sécurité, VIVA se réserve le droit d'en informer ses parents, le comité d'entreprise ou service social dont il dépend, 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. La famille ne pourra, en sus, exiger aucun remboursement. Toute dégradation volontaire occasionnée par un participant lui sera intégralement refacturée.

12/ Décharge de responsabilité : sauf autorisation écrite du représentant légal, le participant ne sera pas autorisé, au retour, à rejoindre seul son domicile.

13/ Qualité du séjour : il est important de nous faire part immédiatement de vos éventuelles remarques pendant la durée du séjour, auprès du directeur du centre, ou en prévenant nos bureaux, afin que nous puissions intervenir efficacement. À l'issue du séjour, chaque famille reçoit un formulaire d'appréciation lui permettant de donner une évaluation qualitative de l'ensemble de son séjour. Toute réclamation éventuelle devra nous être adressée par écrit dans un délai de 30 jours après la fin du séjour à VIVA-44 ave. Raspail-94250 Gentilly - info@vacances-VIVA.com. Après avoir saisi le service qualité de VIVA et à défaut de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel.

14/ Utilisation de l'image : au cours du séjour, les participants pourront être photographiés, pour notamment mettre en ligne des photos et des vidéos sur le blog et le site Internet. Eux-mêmes et leurs parents acceptent tacitement et par avance que ces photos et vidéos soient utilisées par VIVA pour illustrer ses séjours dans ses propres médias ainsi que sur tout support de communication. Dans tous ces cas les participants et leurs représentants légaux renoncent par avance à toute forme de rémunération. Aucune photo prise sur un séjour ne sera commercialisée par VIVA. Chaque représentant légal peut s'opposer à ce que son participant soit pris en photo. Conformément au règlement général européen sur la protection des données, le représentant légal de l'enfant pourra demander le déréférencement de l'image de son enfant.

Il vous suffit de nous en informer par courriel ou courrier recommandé au plus tard le premier jour du séjour.

VIVA - 44-46 avenue Raspail - 94250 Gentilly

Tél : 01.41.24.28.00

Courriel : info@vacances-VIVA.com

15/ Responsabilité : VIVA est responsable de plein droit à l'égard du participant de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, VIVA peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au participant. VIVA ne pourra être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre-circulation des personnes et des biens, et ce, quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, ferroviaire ou terrestre, grèves, explosions, catastrophes naturelles, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

16/ Données à caractère personnel : Les données collectées et enregistrées par VIVA dans son système informatique ont pour finalité de permettre la gestion de l'inscription du participant à un séjour et l'exécution des différentes prestations afférentes, ainsi que la gestion d'opérations techniques pour améliorer et personnaliser les prestations et outils de VIVA (études, déduplication, maintenance, tests techniques, etc.) ce qui caractérise la poursuite d'un but légitime. Ces données peuvent également être utilisées aux fins de communication commerciale (notamment par courrier électronique ou SMS) et de mise en œuvre d'opérations promotionnelles adaptées aux centres d'intérêt et besoins spécifiques du participant par VIVA.

Pour ces finalités, ces informations sont susceptibles d'être stockées, traitées et transférées par VIVA à des services internes et à des tiers (tels que les compagnies de transport, assurances, banques, prestataires de paiement, autorités douanières, autorités de tutelle, prestataires réceptifs, sous-traitants techniques), y compris hors de l'Union européenne ainsi que dans des pays ne disposant pas d'un niveau de protection équivalent à celui de l'Union européenne. Ces tiers ne pourront accéder aux données personnelles des participants que pour les besoins liés à l'exécution de leur forfait et des prestations afférentes dans le strict respect de la législation applicable, notamment en matière de sécurité des données.

Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. L'opposition du participant à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers, y compris à l'étranger, des données personnelles le concernant nécessaires à la vente ou à l'exécution d'un forfait et de ses prestations afférentes, engendrerait de facto l'impossibilité pour VIVA d'assurer tout ou partie de la prestation demandée.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement général européen sur la protection des données, chaque participant dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données personnelles, qu'il pourra exercer auprès de VIVA. Notre charte de confidentialité est téléchargeable sur notre site web à l'adresse suivante <https://www.vacances-viva.com/page/charte-de-confidentialite>