



# Conditions générales de vente

Vacances en famille · Seniors · Jeunes 18-25 ans

SÉJOURS RÉSERVÉS AUX ADHÉRENTS

## 1 ARTICLE 1 – ORGANISATEUR

Les séjours sont organisés par l'association **Welcome Guadeloupe**, association régie par la loi du 1er juillet 1901, à vocation de tourisme social.

|                     |                                                                                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Siège social        | 1807 Résidence Vépélé, 97111 Morne-à-l'Eau                                     |
| SIRET · APE · RNA   | 751 381 617 00016 · 7912Z · W9G20077                                           |
| Représentée par     | sa présidente                                                                  |
| Contact             | welcome.guadeloupe@gmail.com · 09 80 80 15 59                                  |
| Sites               | www.welcomeguadeloupe.net et cologuadeloupe.fr                                 |
| Atout France        | Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : en cours |
| Garantie financière | en cours de souscription                                                       |
| Assurance RC pro    | Verspieren, contrat n° 092004012                                               |

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux séjours de vacances sociales proposés par l'association :

- **Vacances en famille** : séjours pour les parents, grands-parents et enfants d'un même foyer ;
- **Vacances seniors** : séjours pour les personnes de 60 ans et plus ;
- **Vacances jeunes** : séjours pour les jeunes adultes de 18 à 25 ans.

Ces séjours sont **réservés aux adhérents** de l'association. Les colonies de vacances pour les mineurs non accompagnés relèvent de CGV distinctes.

Toute inscription vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV par le participant, ou par l'adhérent qui inscrit les membres de son foyer.

## 2 ARTICLE 2 – CADRE LÉGAL

Les séjours proposés associent au moins deux prestations (hébergement, transport, activités, restauration...). Ce sont des **forfaits touristiques** au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme. Les articles L.211-1 et suivants, et R.211-3 et suivants, du Code du tourisme s'appliquent.

Avant toute inscription, le participant reçoit le **formulaire d'information standard** prévu par la réglementation, ainsi que le descriptif du séjour : destination, dates, hébergement, transport, repas, activités, prix total, conditions de paiement et d'annulation, formalités et accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Ces informations font partie du contrat.

L'association est responsable de plein droit de la bonne exécution de l'ensemble des prestations du forfait (article L.211-16 du Code du tourisme). La garantie financière, qui assure le remboursement des sommes versées et, le cas échéant, le rapatriement en cas d'insolvabilité, est en cours de souscription ; le nom du garant sera communiqué dès son obtention.

**Droit de rétractation** : conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les prestations de voyage fournies à une date déterminée ne bénéficient pas du délai de rétractation de 14 jours, y compris en cas d'inscription en ligne. Le participant peut en revanche annuler son séjour dans les conditions de l'article 5.

## 3 ARTICLE 3 – ADHÉSION ET INSCRIPTION

### 3.1 Adhésion obligatoire

Pour s'inscrire, le participant doit être adhérent de l'association pour la saison en cours. L'adhésion est annuelle, au tarif de 30 € par personne ou de 50 € par foyer. L'adhésion à l'UFOLEP est proposée en option aux participants qui bénéficient d'une aide au départ [tarif de l'option : X €]. Une carte d'adhérent est remise à chaque foyer. Le montant de l'adhésion n'est pas remboursable.

### 3.2 Qui peut s'inscrire

| Formule             | Participants                                  | Conditions particulières                                                                                         |
|---------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vacances en famille | Membres d'un même foyer                       | Les mineurs voyagent avec au moins un parent ou un adulte responsable, qui en a la garde pendant tout le séjour. |
| Vacances seniors    | Personnes de 60 ans et plus, et leur conjoint | Le participant signale tout besoin lié à sa santé ou à sa mobilité à l'inscription.                              |
| Vacances jeunes     | Jeunes de 18 à 25 ans au jour du départ       | Le participant s'engage à respecter les règles de vie collective du séjour.                                      |

### 3.3 Modalités d'inscription

**En ligne** : sur [www.welcomeguadeloupe.net](http://www.welcomeguadeloupe.net), le participant choisit le séjour, puis clique sur « Valider ma commande ». Un récapitulatif lui est présenté. Il confirme sa commande par un second clic, possible uniquement après avoir coché la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente ». Ce double clic vaut signature électronique du contrat.

**Par courrier ou sur place** : le contrat d'inscription est signé puis adressé à l'association avec l'acompte.

**Par un service social ou un organisme partenaire** : l'inscription n'est définitive qu'à réception de l'accord de prise en charge, au plus tard 15 jours avant le départ.

Le contrat est signé avant le versement de l'acompte. L'inscription devient **définitive** à réception de l'acompte. L'association adresse alors une confirmation écrite, puis, au plus tard 7 jours avant le départ, la convocation précisant le lieu, les horaires et les documents de voyage.

### 3.4 Personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite

Le participant précise ses besoins dès l'inscription. L'association indique si le séjour est adapté et étudie chaque demande avec bienveillance ; un refus éventuel est motivé par écrit.

## 4 ARTICLE 4 – PRIX, AIDES ET PAIEMENT

**Ce que comprend le prix** : les prestations décrites dans le descriptif du séjour (hébergement, repas, activités, transport le cas échéant), l'accompagnement par l'équipe de l'association et l'assurance responsabilité civile de l'organisateur.

**Ne sont pas compris** : l'adhésion, les frais de dossier, les dépenses personnelles, les activités en option, la taxe de séjour si elle n'est pas mentionnée, et les prestations non prévues au descriptif. Le prix total communiqué avant l'inscription inclut l'assurance obligatoire prévue à l'article 6.4.

**Tarification sociale** : en tant qu'association de tourisme social, Welcome Guadeloupe applique un tarif unique ou des tarifs modulés selon le quotient familial. Les tarifs enfants sont indiqués pour chaque séjour. Le barème en vigueur est publié sur le site et remis à l'inscription.

**Aides acceptées** : l'association accepte les aides venant en déduction du prix, notamment :

- l'Aide aux vacances familles (AVF) de la CAF, versée directement à l'association, la famille ne réglant que le reste à charge [sous réserve du conventionnement CAF / VACAF de l'association] ;

- les programmes de l'ANCV : **Seniors en vacances** pour les personnes de 60 ans et plus, et **Départ 18:25** pour les jeunes de 18 à 25 ans [sous réserve du conventionnement ANCV de l'association] ;
- les chèques-vacances ANCV [si l'association est conventionnée] ;
- les aides des communes, du Département, des CSE, des caisses de retraite et des services sociaux.

Le participant transmet ses notifications d'aide au moment de l'inscription. Si une aide annoncée n'est pas versée de son fait (droits non ouverts, notification non transmise, séjour non effectué), le montant correspondant reste dû.

#### Échéancier :

- à l'inscription, une fois le contrat signé : un acompte de 30 % du reste à charge, augmenté de l'**assurance obligatoire**, de l'éventuelle option multirisque et des frais de dossier ;
- frais de dossier : 50 € par dossier ;
- solde : au plus tard un mois avant le départ ;
- inscription à moins d'un mois du départ : la totalité du prix est due à l'inscription ;
- paiement en plusieurs fois sans frais possible sur demande, la dernière échéance intervenant avant le départ.

**Modes de paiement** : chèque, carte bancaire, prélèvement, virement [et chèques-vacances ANCV]. Un reçu ou une facture est remis pour chaque paiement.

**Retard de paiement** : en cas de non-paiement du solde à la date prévue, et après une relance écrite restée sans effet sous 8 jours, l'association peut annuler l'inscription ; les frais de l'article 5 s'appliquent alors. Un chèque rejeté donne lieu au remboursement des frais bancaires réellement supportés.

**Révision du prix** : le prix est ferme. Il ne peut être augmenté qu'en raison d'une hausse du prix du carburant, des taxes (aéroport, port, séjour) ou des taux de change, sur justificatif, et au plus tard 20 jours avant le départ (article L.211-12 du Code du tourisme). Si la hausse dépasse 8 % du prix total, le participant peut annuler sans frais.

## 5 ARTICLE 5 – ANNULATION, CESSION ET MODIFICATION

### 5.1 Annulation par le participant

Le participant peut annuler son séjour à tout moment avant le départ, par écrit (courriel ou courrier). La date de réception fixe les frais retenus, calculés sur le prix du séjour à sa charge :

| Date de l'annulation                                   | Frais retenus               |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Plus de 60 jours avant le départ                       | Frais de dossier uniquement |
| De 59 à 45 jours avant le départ                       | 25 %                        |
| De 44 à 30 jours avant le départ                       | 50 %                        |
| De 29 à 8 jours avant le départ                        | 75 %                        |
| Moins de 8 jours avant le départ, ou absence au départ | 100 %                       |

Pour une famille, l'annulation d'un seul membre du foyer ne concerne que sa part du prix, sauf si le tarif dépend du nombre de participants (logement, par exemple).

Aucun frais n'est dû si des **circonstances exceptionnelles et inévitables**, survenant au lieu de destination ou à proximité, empêchent le séjour ou le transport (cyclone, épidémie, catastrophe naturelle...). Le participant est alors remboursé intégralement, sans indemnité supplémentaire (article L.211-14 du Code du tourisme).

L'assurance annulation obligatoire (article 6.4) peut prendre en charge tout ou partie des frais retenus, selon les conditions de son contrat.

## 5.2 Cession du contrat

Le participant peut céder son contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui (adhésion, âge, formule), tant que le séjour n'a pas commencé. Il en informe l'association par écrit au plus tard 7 jours avant le départ. Le cédant et le cessionnaire restent solidairement responsables du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels (changement de nom d'un billet d'avion, par exemple), qui leur sont justifiés (article L.211-11 du Code du tourisme).

## 5.3 Séjour écourté

Tout séjour commencé est dû. Les prestations non utilisées du fait du participant ne sont pas remboursées. L'assurance souscrite peut couvrir un retour anticipé pour raison médicale ou familiale grave, selon les conditions de son contrat.

## 5.4 Modification ou annulation par l'association

**Avant le départ**, l'association peut apporter des changements mineurs au séjour ; elle en informe le participant de manière claire. En cas de modification d'un élément essentiel (dates, destination, hébergement, programme principal), le participant en est informé sans délai et peut, dans le délai indiqué, soit accepter la modification, soit annuler sans frais (article L.211-13 du Code du tourisme).

L'association peut annuler un séjour si le nombre minimum de 12 participants (formule groupe) n'est pas atteint, en prévenant au plus tard :

- 20 jours avant le départ pour un séjour de plus de 6 jours ;
- 7 jours avant le départ pour un séjour de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le départ pour un séjour de moins de 2 jours.

Elle peut aussi annuler en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans tous les cas, le participant est remboursé **intégralement**, frais de dossier compris, dans un délai de **14 jours**, ou peut accepter un séjour de remplacement (article L.211-14 du Code du tourisme).

# 6 ARTICLE 6 - DÉROULEMENT DU SÉJOUR

## 6.1 Formalités

Chaque participant, mineurs compris, doit être en possession des documents d'identité et de voyage exigés pour la destination (carte d'identité, passeport, visa, autorisation de voyage). L'association informe les participants des formalités avant l'inscription. Un participant qui ne peut pas embarquer faute de documents valides ne peut prétendre à aucun remboursement.

## 6.2 Mineurs accompagnés, santé et mobilité

Lors des vacances en famille, les enfants restent sous la **responsabilité de leurs parents** ou de l'adulte qui les accompagne, y compris pendant les activités proposées, sauf activité encadrée annoncée comme telle dans le programme.

Chaque participant veille à ce que son état de santé lui permette de suivre le séjour et emporte ses traitements avec ses ordonnances. Les participants seniors ou à mobilité réduite signalent leurs besoins à l'inscription (régime alimentaire, équipement, aide aux déplacements). Le niveau d'effort de chaque activité est indiqué dans le programme.

## 6.3 Règles de vie et transport

Les participants respectent les règles de vie collective, le règlement des hébergements et les consignes de l'équipe. En cas de comportement mettant en danger la sécurité du groupe ou nuisant gravement au séjour, l'association peut décider, après avertissement, du retour anticipé du participant, à ses frais et sans remboursement. Les dégradations volontaires sont facturées à leur auteur.

Les horaires de transport sont communiqués dans la convocation et peuvent varier pour des raisons indépendantes de l'association. En cas de retard au départ du fait du participant, l'acheminement jusqu'au lieu du séjour est à sa charge.

## 6.4 Assurances

L'association est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de Verspieren, contrat n° 092004012. Chaque participant doit être couvert par une assurance responsabilité civile personnelle.

**Assurances obligatoires** : chaque participant doit être couvert par une assurance souscrite au moment de l'inscription, selon la destination du séjour :

- **séjour en France** (Guadeloupe, autres territoires d'outre-mer, Hexagone) : assurance annulation obligatoire, au tarif de 3 % du prix total du séjour. Le participant peut lui préférer l'assurance multirisque, au tarif de 6 % du prix total, qui couvre en outre l'assistance-rapatriement, les frais médicaux et les bagages ;
- **séjour à l'étranger** : assurance multirisque obligatoire, au tarif de 6 % du prix total du séjour, couvrant l'assistance-rapatriement, les frais médicaux, les bagages et l'annulation dès le premier euro.

Les garanties, plafonds et exclusions sont détaillés dans la notice de l'assureur, remise avec le contrat. En cas d'annulation ou de sinistre, le participant prévient l'association dans les 24 heures.

## 6.5 Responsabilité et assistance

L'association est responsable de plein droit de la bonne exécution des prestations du séjour. Sa responsabilité est écartée si le dommage est imputable au participant, à un tiers étranger à la fourniture des prestations, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Sauf pour les préjudices corporels et les dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts sont limités à trois fois le prix total du séjour (article L.211-17 du Code du tourisme).

Le participant signale sans délai à l'accompagnateur toute non-conformité constatée pendant le séjour, pour permettre d'y remédier. En cas de difficulté, l'association lui apporte une aide appropriée (informations sur les services de santé, les autorités locales, l'assistance consulaire, solution de remplacement).

## 7 ARTICLE 7 – DONNÉES PERSONNELLES, IMAGE, LITIGES

### 7.1 Données personnelles

Les données recueillies (identité, coordonnées, composition du foyer, quotient familial, besoins liés à la santé ou à la mobilité) sont nécessaires à l'adhésion, à l'inscription, à l'organisation du séjour et aux démarches auprès des financeurs (CAF, ANCV, assureur, prestataires du séjour). Elles sont conservées 3 ans après le séjour, sauf obligation légale plus longue. Conformément au RGPD, chacun dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, à exercer auprès de [welcome.guadeloupe@gmail.com](mailto:welcome.guadeloupe@gmail.com). Chacun peut également saisir la CNIL.

### 7.2 Droit à l'image

Des photos et vidéos peuvent être prises pendant le séjour. Leur utilisation (site internet, réseaux sociaux, supports de communication) est soumise à l'**autorisation écrite et facultative** du participant, ou de ses parents pour un mineur, recueillie à l'inscription et révocable à tout moment. Un refus n'a aucune incidence sur l'inscription.

### 7.3 Réclamations et médiation

Toute difficulté est à signaler dès le séjour à l'accompagnateur. Toute réclamation est ensuite adressée par écrit à l'association, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, au plus tard un mois après la fin du séjour. L'association s'engage à répondre sous 30 jours.

En cas de désaccord persistant, le participant peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : **La Médiation Tourisme et Voyage (MTV)**, BP 80303, 75823 Paris Cedex 17, de préférence en ligne sur [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Il peut aussi saisir le tribunal judiciaire compétent.

### 7.4 Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Elles sont applicables à compter du [date] ; la version applicable est celle en vigueur à la date de l'inscription.

#### Une question sur ces conditions ?

Contactez-nous au 09 80 80 15 59 ou par courriel à [welcome.guadeloupe@gmail.com](mailto:welcome.guadeloupe@gmail.com). Retrouvez nos séjours sur [www.welcomeguadeloupe.net](http://www.welcomeguadeloupe.net).