



Conditions générales de vente

Colonies de vacances · Accueil collectif de mineurs

EN VIGUEUR AU 1ER OCTOBRE 2026

1 ARTICLE 1 – ORGANISATEUR

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

Siège social	1807 Résidence Vépélé, 97111 Morne-à-l'Eau
SIRET · APE · RNA	751 381 617 00016 · 7912Z · W9G20077
Représentée par	Madame Félicie DEVARRE, 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
Assurance RC	Verspieren, contrat n° 092004012

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toute inscription d'un mineur à un séjour de vacances (colonie ou stage) organisé par l'association, quel que soit le canal d'inscription : en ligne, par courrier, sur place ou par l'intermédiaire d'un service social. Toute inscription vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV par le ou les représentants légaux de l'enfant.

Les séjours destinés aux familles, aux seniors et aux jeunes de 18 à 25 ans sont réservés aux adhérents de l'association et relèvent de conditions de vente distinctes.

2 ARTICLE 2 – OBJET ET CADRE LÉGAL

Les séjours proposés sont des **accueils collectifs de mineurs (ACM) à caractère éducatif**, au sens de l'article L.227-4 du Code de l'action sociale et des familles. Ils s'adressent aux enfants et adolescents de 6 à 17 ans et poursuivent un objectif social : permettre au plus grand nombre de familles d'accéder aux vacances.

Chaque séjour fait l'objet d'une déclaration auprès du service départemental à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (SDJES) de Guadeloupe. Il est encadré par une équipe d'animation qualifiée, conformément à la réglementation en vigueur (taux d'encadrement, diplômes BAFA, BAFA ou équivalents).

Le projet éducatif de l'association et le projet pédagogique de chaque séjour sont tenus à la disposition des familles et transmis sur simple demande.

Droit de rétractation : conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les prestations de loisirs fournies à une date déterminée ne bénéficient pas du délai de rétractation de 14 jours, y compris en cas d'inscription en ligne. Les conditions d'annulation de l'article 5 s'appliquent.

3 ARTICLE 3 – INSCRIPTION

L'inscription est ouverte aux enfants âgés de 6 à 17 ans à la date du début du séjour. Elle est effectuée par un représentant légal de l'enfant.

L'inscription devient **définitive** à réception du dossier complet :

1. le bulletin ou contrat d'inscription signé (en ligne ou papier) ;

2. l'acompte prévu à l'article 4, ou la notification d'aide (CAF, collectivité, CSE...) couvrant ce montant ;
3. la fiche sanitaire de liaison complétée et signée ;
4. la copie des vaccinations obligatoires à jour (carnet de santé) ;
5. une attestation d'assurance responsabilité civile de l'enfant ;
6. selon les activités et la destination : test d'aisance aquatique, certificat médical, pièce d'identité ou passeport, autorisation de sortie du territoire pour un séjour à l'étranger.

Les places sont attribuées par ordre d'arrivée des dossiers complets. En l'absence de dossier complet un mois avant le départ, l'association peut disposer de la place, après une relance écrite restée sans réponse.

Inscription en ligne

Sur www.welcomeguadeloupe.net ou cologuadeloupe.fr, le représentant légal choisit le séjour, puis clique sur « Valider ma commande ». Un récapitulatif lui est présenté. Il confirme ensuite sa commande par un second clic, possible uniquement après avoir coché la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente », accessibles par un lien. Ce double clic vaut signature électronique du contrat.

Le représentant légal reçoit alors par courriel une **confirmation de pré-réservation** (séjour, dates, options). Un second courriel « **Commande validée** » lui est envoyé à réception de l'acompte ou à la validation du paiement par carte bancaire.

Inscription par courrier ou sur place

La fiche d'inscription ou le contrat papier, signé et accompagné de l'acompte, est adressé à l'association. L'inscription est confirmée par courrier ou courriel, sous réserve de places disponibles à la date de réception.

Délai de réception de l'acompte

Pour un paiement autre que par carte bancaire, l'acompte doit parvenir à l'association dans les 7 jours suivant la réservation. Ce délai est réduit à 3 jours à moins de 15 jours du départ, et à 24 heures à moins de 7 jours du départ. Passé ce délai, la place peut être proposée à une autre famille.

Inscription par un service social, une institution ou une famille d'accueil

L'organisme inscripteur le précise dès l'inscription. L'inscription n'est définitive qu'à réception de l'accord de prise en charge, au plus tard 15 jours avant le départ.

Confirmation et convocation

L'association confirme l'inscription par écrit (courriel ou courrier) et transmet, au plus tard 7 jours avant le départ, la convocation précisant le lieu, les horaires et le trousseau.

Enfants en situation de handicap ou ayant des besoins particuliers

La famille en informe l'association dès l'inscription. Un échange préalable permet d'évaluer les conditions d'accueil (accompagnement, PAI, traitement). L'association s'engage à étudier chaque demande avec bienveillance ; un refus éventuel est motivé par écrit.

4 ARTICLE 4 – PRIX, AIDES ET PAIEMENT

Ce que comprend le prix : hébergement, pension complète, encadrement, activités prévues au programme, matériel d'activité, assurance responsabilité civile de l'organisateur, et le transport depuis le point de rendez-vous lorsqu'il figure dans le descriptif du séjour. Les repas sont adaptés pour raison médicale sur justificatif (allergie, PAI, régime prescrit).

Ne sont pas compris : les draps et le linge, les vélos et le matériel de camping personnels, l'argent de poche, les frais de dossier, les dépenses personnelles et les éventuels frais médicaux (avancés puis refacturés à la famille, voir article 6). Le prix total communiqué à la famille avant l'inscription inclut l'assurance obligatoire prévue à l'article 6.5.

Tarification sociale : en tant que colonie à vocation sociale, l'association applique un tarif unique ou des tarifs modulés selon le quotient familial. Le barème en vigueur est publié sur le site et remis à l'inscription. Le prix est ferme à la date de l'inscription.

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

- l'Aide aux vacances enfants (AVE) de la CAF, versée directement à l'association en tiers payant, la famille ne réglant que le reste à charge [sous réserve du conventionnement VACAF de l'association] ;
- le Pass Colo de l'État, cumulable avec l'AVE ;
- les aides des communes, du Département, des comités sociaux et économiques (CSE) et des services sociaux ;
- les chèques-vacances ANCV [si l'association est conventionnée].

La famille transmet ses notifications d'aide au moment de l'inscription. Si une aide annoncée n'est finalement pas versée du fait de la famille (droits non ouverts, notification non transmise, séjour non effectué), le montant correspondant reste dû par la famille.

Échéancier :

- à l'inscription : un acompte de 30 % du reste à charge (hors aides CAF, chèques-vacances et participations CSE), augmenté de l'assurance obligatoire, de l'éventuelle option multirisque et des frais de dossier ;
- frais de dossier : 50 € pour les adhérents, 50 € pour les non-adhérents ;
- 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 par carte bancaire : la dernière échéance intervient avant la date de départ.

Modes de paiement : chèque (nom et prénom de l'enfant et nom du séjour au dos), carte bancaire, prélèvement, virement [et chèques-vacances ANCV]. Un reçu ou une facture est remis pour chaque paiement.

Retard ou incident 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 par l'association. Les sommes dues après mise en demeure portent intérêt au taux légal.

Révision du prix : le prix est ferme. Pour un séjour comprenant un transport aérien ou maritime, il ne peut être augmenté qu'en raison d'une hausse du prix du carburant ou des taxes (aéroport, port), sur justificatif, et au plus tard 20 jours avant le départ. Si la hausse dépasse 8 % du prix total, la famille peut annuler sans frais.

5 ARTICLE 5 – ANNULATION ET MODIFICATION

5.1 Annulation par la famille

Toute annulation est notifiée par écrit (courriel ou courrier). La date de réception fixe les frais retenus, calculés sur le prix du séjour à la charge de la famille :

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 %

Seuls les frais de dossier sont retenus, sur présentation d'un justificatif, en cas de : maladie ou accident de l'enfant (certificat médical), décès ou hospitalisation d'un proche, perte d'emploi d'un parent. Les autres sommes versées sont alors remboursées dans un délai de 14 jours à compter de la réception des justificatifs.

L'assurance annulation obligatoire (article 6.5) peut prendre en charge tout ou partie des frais retenus, selon les conditions de son contrat.

Les aides versées par un tiers (CAF, commune, CSE...) sont restituées ou réaffectées selon les règles propres à chaque financeur.

5.2 Séjour écourté

Tout séjour commencé est dû. Si l'enfant quitte le séjour avant son terme, quel qu'en soit le motif, l'association ne rembourse pas les jours non effectués. La famille peut solliciter l'assurance souscrite, qui peut couvrir un départ anticipé pour raison médicale ou cas de force majeure, selon les conditions de son contrat.

5.3 Annulation ou modification par l'association

L'association peut annuler un séjour si le nombre minimum de 12 participants n'est pas atteint, au plus tard 14 jours avant le départ pour un séjour de plus de 6 jours, et 7 jours avant le départ pour un séjour de 2 à 6 jours. Elle peut aussi l'annuler à tout moment en cas de circonstances exceptionnelles (alerte cyclonique ou météorologique, crise sanitaire, décision administrative, séisme ou non paiement des donneurs d'ordre...).

La famille est alors remboursée **intégralement** des sommes versées, frais de dossier compris, par virement dans un délai de 60 jours, sauf cas de force majeure, ou peut accepter un séjour de remplacement.

En cas de modification d'un élément essentiel du séjour (dates, lieu, programme principal), la famille en est informée sans délai et peut soit accepter la modification, soit annuler sans frais avec remboursement intégral.

Les changements mineurs d'activités, dictés par la météo, la sécurité ou la vie du groupe, ne constituent pas une modification essentielle.

6 ARTICLE 6 – DÉROULEMENT DU SÉJOUR

6.1 Santé

La famille signale dans la fiche sanitaire tout problème de santé, allergie, régime alimentaire ou traitement. Les médicaments sont remis à l'assistant(e) sanitaire avec l'ordonnance, dans leur emballage d'origine et au nom de l'enfant. En cas de maladie ou d'accident, l'équipe prévient la famille et prend toutes les mesures nécessaires, y compris l'hospitalisation, en application de l'autorisation signée par les représentants légaux.

Les frais médicaux et pharmaceutiques avancés par l'association sont remboursés par la famille à réception de la facture adressée à la fin du séjour ; la feuille de soins est alors transmise à la famille pour son remboursement (CGSS, mutuelle). Une maladie contagieuse ou un état de santé incompatible avec la vie collective peut conduire au retour anticipé de l'enfant, après échange avec la famille.

6.2 Règles de vie et retour anticipé

Les règles de vie sont présentées aux enfants dès l'arrivée. Sont interdits : l'alcool, le tabac, la cigarette électronique, toute substance illicite, la conduite de tout véhicule à moteur et le transport comme passager d'un deux-roues motorisé, l'auto-stop, la violence physique ou verbale, le harcèlement, les vols et les dégradations volontaires.

En cas de manquement grave ou répété, et après information de la famille, la direction du séjour peut décider d'un retour anticipé. Le retour anticipé peut aussi être décidé, en accord avec la famille, si l'enfant ne parvient pas à s'adapter à la vie collective. Dans ces deux cas, les frais de retour (transport et accompagnateur) sont à la charge de la famille et les jours non effectués ne sont pas remboursés (article 5.2). Les dégradations volontaires peuvent être facturées à la famille.

6.3 Communication avec les familles et objets personnels

Les modalités de communication entre l'enfant et sa famille (appels, page privée du séjour, messagerie) sont précisées dans la convocation. L'usage du téléphone portable par les enfants est encadré par l'équipe d'animation. L'association décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dégradation des objets de valeur (téléphones, bijoux, consoles), qu'il est déconseillé d'emporter.

Argent de poche : l'enfant peut le confier à l'équipe d'animation, qui note le montant au départ, tient le compte des dépenses et restitue le solde et le détail à la famille au retour. L'argent conservé par l'enfant reste sous sa responsabilité. En cas de vol entre participants, la famille peut déposer plainte auprès de la police ou de la gendarmerie pour faire jouer sa propre assurance.

6.4 Transport

Les transports sont assurés par des prestataires autorisés (car, bateau inter-îles, avion). Les horaires sont communiqués dans la convocation et peuvent varier pour des raisons indépendantes de l'association. Les enfants ne sont remis qu'aux représentants légaux ou aux personnes autorisées par écrit, sur présentation d'une pièce d'identité.

Les transports collectifs non utilisés du fait de la famille ne sont pas remboursés. En cas de retard au départ, l'acheminement de l'enfant jusqu'au lieu du séjour est à la charge de la famille.

6.5 Assurances et responsabilité

L'association est assurée en responsabilité civile pour l'organisation des séjours auprès de Verspieren, contrat n° 092004012 ; ce contrat couvre aussi les salariés et le matériel de l'association. Conformément à l'article L.227-5 du Code de l'action sociale et des familles, elle informe les familles de leur intérêt à souscrire une **assurance de personne** couvrant les dommages corporels de l'enfant, en l'absence de responsabilité d'un tiers.

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. La famille peut lui préférer l'assurance multirisque, au tarif de 6 % du prix total du séjour, 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.

Ces assurances sont souscrites par l'intermédiaire de chapka ou un assureur similaire. Leur montant est réglé avec l'acompte et figure dans le prix total communiqué à la famille avant l'inscription. Les garanties, plafonds et exclusions sont détaillés dans la notice de l'assureur, remise avec le contrat d'inscription.

Déclaration d'un sinistre : en cas d'annulation ou de sinistre, la famille prévient l'association dans les 24 heures, par courriel à welcome.guadeloupe@gmail.com ou par lettre recommandée au 1807 Résidence Vépélé, 97111 Morne-à-l'Eau. L'association transmet le dossier à l'assureur. Les frais de dossier restent acquis à l'association.

La responsabilité de l'association ne peut être engagée pour des dommages causés par l'enfant du fait d'un comportement fautif contraire aux consignes ; la responsabilité civile de la famille est alors sollicitée.

7 ARTICLE 7 - DONNÉES PERSONNELLES, IMAGE, LITIGES

7.1 Données personnelles

Les données recueillies (identité, coordonnées, informations de santé, quotient familial) sont nécessaires à l'inscription, au suivi sanitaire de l'enfant et aux démarches auprès des financeurs et de l'administration. Elles sont réservées à l'association, à l'équipe du séjour et aux organismes concernés (SDJES, CAF, assureur), et conservées 3 ans après le séjour, sauf obligation légale plus longue. Les données de santé ne sont accessibles qu'à l'équipe de direction et à l'assistant(e) sanitaire.

Conformément au RGPD, les représentants légaux disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, à exercer auprès de welcome.guadeloupe@gmail.com. Ils peuvent également saisir la CNIL.

7.2 Droit à l'image

Des photos et vidéos peuvent être prises pendant le séjour. Leur utilisation (page privée du séjour, site internet, réseaux sociaux, supports de communication, reportages de presse) est soumise à l'**autorisation écrite et facultative** des représentants légaux, recueillie à l'inscription et révoquée à tout moment. Un refus n'a aucune incidence sur l'inscription. L'association s'interdit toute utilisation portant atteinte à la dignité ou à l'image des enfants.

7.3 Réclamations et médiation

Il est conseillé de signaler toute difficulté dès le séjour au directeur ou à la directrice du centre, pour permettre une solution immédiate. 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, la famille peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : **La Médiation Tourisme et Voyage (MTV)**, BP 80303, 75823 Paris Cedex 17. La saisine se fait de préférence en ligne sur www.mtv.travel.



après réclamation écrite auprès de l'association. La famille peut aussi saisir le tribunal judiciaire compétent, notamment celui de son domicile.

7.4 Envoi des documents

Les confirmations d'inscription et les convocations sont envoyées par courriel, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. La famille veille à ce que cette adresse soit exacte et consulte ses courriels, y compris les indésirables. Un envoi par courrier postal est possible sur demande, pour 5 € de frais d'envoi.

7.5 Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Elles sont applicables à compter du 1er octobre 2026 et peuvent être mises à jour ; 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. Retrouvez nos séjours sur www.welcomeguadeloupe.net et cologuadeloupe.fr.