

CONDITIONS GÉNÉRALES ESPRIT DE FAMILLE

1 - INSCRIPTION / PAIEMENT

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, les personnes inscrites à un programme sportif ne bénéficient pas du délai de rétractation de quatorze jours. Pour les inscriptions intervenant moins de trente et un (31) jours avant la date du départ, la totalité du prix du programme sportif est due à l'UCPA. Pour les inscriptions à plus de trente et un (31) jours avant la date du départ, un acompte de 30 % du prix du programme sportif est impérativement demandé. La totalité du prix du programme sportif devra être payée au plus tard trente et un (31) jours avant le départ. Aucune inscription ne sera enregistrée par l'UCPA sans le paiement de l'acompte correspondant. L'UCPA se réserve le droit de refuser la présence du stagiaire sur le programme sportif choisi si la totalité du prix du programme sportif n'est pas payée avant la date du départ et conservera les sommes versées au titre des pénalités d'annulation.

Tous les règlements par chèque vacances (ANCV) doivent être envoyés en lettre suivie ou en lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

**UCPA Paiement - TSA 31213 -
92894 Nanterre CEDEX**

2 - MODIFICATION

A) De votre fait - Avant le départ

- Demande de modification hors activité sportive :

Vous pouvez demander une modification relative aux programmes sportifs (hors transport) au plus tard trente et un (31) jours avant la date du départ, par lettre recommandée à l'UCPA :

**UCPA - Département Relation Client
Annulation / Modification
21-37 rue de Stalingrad
CS 30517 – 94741 ARCUEIL CEDEX**

moyennant des frais de modifications (50 €).

Dans le cas d'une modification de programme sportif avec transport, les frais de modification (hors activité sportive) vous seront appliqués ainsi que des frais d'annulation pour le transport conformément au chapitre "Annulation". Toute demande de modification envoyée à moins de trente et un (31) jours avant la date de départ, est considérée comme une annulation et entraîne l'application des frais d'annulation prévue au chapitre 3 - Annulation.

Le renoncement à l'une des prestations incluses dans le programme sportif ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Tout titre de transport émis ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir de la part de l'UCPA en cas de non-utilisation. Toute modification du nom d'un participant ou impactant le transport est considérée comme une annulation et entraîne l'application des frais d'annulation prévus.

- Demande de modification de l'activité sportive :

Jusqu'à la veille du départ et dans la limite des disponibilités, vous pouvez faire une demande de modification ayant uniquement pour objet l'activité sportive (Hors modification impactant le lieu d'hébergement, les dates du séjour ou le transport) moyennant des frais (50 €). Il vous sera demandé en sus de régler toute différence de prix sur le nouveau programme sportif et/ou pouvant impacter le prix de l'offre Assur'vacances.

Attention : si le nouveau programme sportif est moins cher que celui choisi initialement, l'UCPA ne procédera à aucun remboursement.

B) Du fait de l'UCPA - Avant le départ

L'UCPA peut être contrainte de devoir modifier un élément essentiel du programme sportif en raison de circonstances qui ne lui seraient pas imputables, des motifs inspirés par l'intérêt général, ou la sécurité des participants. L'UCPA informera les participants de ces modifications, lesquelles pourront comporter une proposition d'éléments de substitution. Si vous n'acceptez pas les éléments de substitution proposés, vous restez libre de demander l'annulation de votre inscription avec le remboursement des sommes déjà versées.

C) Du fait de l'UCPA - Après le départ

Durant le stage, le programme peut subir des modifications ou des aménagements, en fonction des impératifs de sécurité ou des conditions climatiques du moment. Dans ce cas, seuls les responsables de l'encadrement UCPA sont habilités à prendre la ou les décisions nécessaires. Ces modifications ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

3 - ANNULATION

A) De votre fait

Toute notification d'annulation doit être faite par lettre recommandée auprès de l'UCPA :

**UCPA - Département Relation Client
Annulation / Modification
21-37 rue de Stalingrad
CS 30517 – 94741 ARCUEIL CEDEX**

le cachet de la poste faisant foi. Dans tous les cas, l'UCPA retiendra des frais de pénalités calculés sur le prix total du programme sportif et variant en fonction de la date d'annulation, selon les conditions figurant sur le tableau ci-dessus.

En cas d'annulation d'un programme sportif réglé en chèque-vacances (ANCV), aucun remboursement ne pourra être effectué, le montant perçu sera proposé sous la forme d'un avoir sur un prochain programme sportif.

**Frais d'annulation pour les programmes avec ou sans transport
(hors transport ferroviaire: pour les frais d'annulation sur
le transport ferroviaire voir à l'article 6)**

Période avant le début du programme.
Pénalités calculées sur le prix net du dossier hors assurance.

+ de 30 j.	entre 30 et 21 j.	entre 20 et 15 j.	entre 14 et 8 j.	entre 7 j. et le jour de départ, ou en cas d'absence au départ sans annulation préalable
10 %	25 %	50 %	75 %	90 %

Si vous avez souscrit un pack assurance son montant ne pourra pas vous être remboursé.

B) Du fait de l'UCPA

L'UCPA peut être exceptionnellement contrainte d'annuler votre programme sportif si :

- le nombre minimum de participants n'est pas atteint et dans ce cas, l'UCPA vous en informera au plus tard 21 jours avant le départ,
- les conditions de sécurité l'exigent,
- en cas d'événements imprévisibles.

L'UCPA vous proposera dans la mesure du possible un programme sportif équivalent à un coût comparable que vous serez libre d'accepter. Vous serez informé de l'annulation et de la proposition d'un nouveau programme sportif par l'UCPA dans les meilleurs délais. Tout coût supplémentaire restera à votre charge. En cas de refus de ce nouveau programme sportif l'UCPA remboursera les sommes déjà versées. En dehors de ce remboursement, cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

4 - PRIX

Le prix de nos programmes sportifs comprend les activités sportives, les remontées mécaniques, le matériel sportif, l'encadrement, l'hébergement, la restauration et les animations ainsi qu'une assurance en responsabilité civile incluse. Il peut aussi comprendre en sus le transport. Les prix sont applicables dès parution du catalogue en cours. Ils n'ont pas de valeur contractuelle et vous sont confirmés lors de votre inscription. Ils sont susceptibles de modifications éventuelles qui s'appliquent à toutes les personnes déjà inscrites ou désirant s'inscrire. Les promotions et réductions ne sont ni cumulatives, ni rétroactives.

Attention :

- a) Une modification significative de l'une des données ci-dessous sera répercutée dans nos prix :
- coût du transport lié notamment au coût du carburant ;
 - redevances et taxes diverses pour les ports et aéroports (taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement, taxes de sécurité et taxes d'aéroport) ;
 - taux de change appliqué au transport ou au séjour ;
 - variation du taux de change du dollar.

Les prix de nos programmes sportifs ont été calculés sur la base de 1 USD = 0,88 € (au 22/11/18).

CONDITIONS GÉNÉRALES ESPRIT DE FAMILLE

b) Les programmes sportifs qui incluent le transport comprennent les transferts et les taxes d'aéroport.

c) certaines destinations itinérantes comprennent le prix des visites et excursions prévues dans les programmes sportifs.

5 - DOCUMENTS

(Passport, Visas, Vaccination, etc.)

Pour chaque destination une liste des documents nécessaires est communiquée à titre d'information exclusive-ment. La responsabilité de l'UCPA ne saurait être retenue à ce titre. Il appartient à chaque participant de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au programme sportif choisi (en particulier pour les personnes ne ressortissant pas de l'Union Européenne).

Les démarches et les frais d'obtention de ces documents sont à votre charge. De plus, en cas de non-conformité, les conséquences qui résulteraient (refoulement à la frontière pour absence de visa ou d'un autre document obligatoire) ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du participant.

6 - TRANSPORT

Transport routier

Les personnes sont prises en charge dès leur ville de départ jusqu'à leur lieu du programme. Toutefois, leur transport peut faire l'objet d'escales via des plates-formes UCPA. Des haltes pour les repas et rafraîchissements sont prévues au cours du transport. Aux points de débarquements au cours du transport, les passagers sont tenus de rester à bord de l'autocar s'ils ne sont pas arrivés à leur destination finale sauf indications contraires du conducteur. Les bagages doivent impérativement porter les étiquettes d'identification UCPA au nom des Passagers. Les passagers sont autorisés à transporter gratuitement deux bagages (valise ou sac), dont la somme des trois dimensions n'excède pas 150 cm chacun et 30 kg maximum.

Tout transport de matériel sportif en supplément des bagages doit faire l'objet d'une demande au préalable. Nous attirons l'attention des passagers sur leur responsabilité en cas de dommages causés par leurs bagages à des tiers.

Transport aérien

Suivant l'horaire du vol et la compagnie aérienne le jour d'arrivée en France pourra être le jour de départ local, auquel cas il est convenu que le programme sportif aura été respecté. Sur certaines destinations, les vols peuvent être des vols de nuit. De plus, un transporteur peut être amené à modifier les conditions d'un départ ou d'un retour, pour des raisons de sécurité des passagers, notamment en période de gros trafic, ou en raison de grèves soit de son personnel soit du personnel des aéroports, ou en raison des conditions atmosphériques. L'UCPA ne prendra pas en charge les frais pouvant résulter de ces nouvelles conditions.

Vol "en demande"

Lorsque l'UCPA ne dispose plus de place d'avion au moment de votre inscription, l'UCPA peut vous proposer de faire une demande particulière auprès de la compagnie aérienne. Si vous acceptez cette proposition, et que l'UCPA obtient une place au tarif annoncé dans les 72 heures suivant votre demande, vous êtes alors engagé au titre du paragraphe "inscription" des conditions générales d'inscription (l'UCPA doit acheter votre billet d'avion auprès de la compagnie aérienne pour répondre à votre demande). Cependant, si après la recherche, l'UCPA ne peut vous proposer le tarif annoncé, vous êtes libre d'annuler sans frais. Si après recherche, l'UCPA ne peut pas vous proposer de transport, votre séjour sera considéré comme non validé. Vous en serez informé par nos services à l'issue d'un délai de 72 heures après votre demande.

Attention

La durée du programme sportif est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport et la durée du programme sportif sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ainsi que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. L'UCPA peut être exceptionnellement contrainte d'annuler votre transport si le nombre minimum de passagers n'est pas atteint et dans ce cas, l'UCPA vous en informera au plus tard trois semaines avant le départ. L'UCPA peut être amenée à modifier les conditions du transport pour des raisons indépendantes de son fait. Aucune modification des conditions de transport ne pourra entraîner une quelconque indemnisation de la part de l'UCPA à quelque titre que ce soit, même dans l'hypothèse où ces nouvelles conditions entraînent une modification du programme sportif prévu et/ou du prix. Les frais éventuels de toute nature resteront à votre charge. L'UCPA ne saurait voir sa responsabilité substituée à celle des transporteurs. Si vous voyagez par vos propres moyens, une arrivée tardive ou un départ prématuré ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou avoir de la part de l'UCPA.

D'autre part, la responsabilité de l'UCPA ne peut être recherchée en cas de vol ou de détérioration de vos effets personnels survenant à l'occasion du transport routier, aérien ou ferroviaire. Il vous est conseillé de ne pas laisser dans vos bagages confiés aux transporteurs d'objets de valeur, espèces, bijoux, appareils photographiques, clefs ou papiers d'identité. De plus, la responsabilité de l'UCPA ne peut être recherchée en cas de vol ou de détérioration de vos effets personnels survenant à l'occasion d'un programme sportif itinérant se déroulant en plein air. En cas de vol ou de perte de votre titre de transport, l'UCPA n'effectuera aucun remboursement. L'achat d'un nouveau titre de transport restera à votre charge.

Si vous n'avez pas utilisé votre titre de transport aérien pour quelque raison que ce soit (annulation, vol raté...), vous pouvez demander le remboursement des taxes et redevances individualisées liées à l'embarquement effectif, sur simple demande.

Soit par courrier postal à :

UCPA - Département Relation Client
21-37 rue de Stalingrad
CS 30517 - 94741 ARCUEIL CEDEX

(pour toute demande par courrier postal 20 € de frais liés au traitement du dossier seront retenus),

Soit par courriel à :

serviceclient@ucpa.asso.fr

7 - RÈGLES DE FONCTIONNEMENT ET DE PRUDENCE

Une extrême prudence est recommandée au cours du programme sportif afin d'éviter tout incident risquant de perturber le déroulement normal du programme sportif non seulement pour vous-même mais aussi pour l'ensemble du groupe. Chaque participant doit se conformer aux règles propres à la vie sur un Centre ou lors d'un programme sportif itinérant se déroulant en plein air. L'UCPA se réserve le droit d'exclure à tout moment une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité ou le bien-être des autres participants. Aucune indemnité ne sera due à ce titre. L'UCPA rappelle que l'introduction d'alcool est interdite dans un centre. Une caution garantissant le bon usage des locaux et du matériel sportif mis à votre disposition peut vous être demandée à votre arrivée. Cette caution ne prend pas en charge les éventuels frais supplémentaires de réparation ou de remplacement du matériel. Le montant de cette caution peut varier suivant le programme sportif choisi et/ou le matériel sportif.

8 - NIVEAUX TECHNIQUES ET PRATIQUES

Les programmes sportifs sont classés selon des critères d'intensité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence habituelles et propres à la pratique d'activités physiques. Nous vous invitons vivement à consulter les tableaux de niveaux techniques et pratiques de chaque activité et à prendre connaissance des documents éventuellement obligatoires pour certaines activités (certificat médical, brevet, licence, assurance etc.).

9 - MATÉRIEL

Les matériels fournis varient d'un programme sportif à l'autre. Pour certains programmes sportifs seul le matériel collectif ou "lourd" est prévu (vélo tout-terrain, planches à voile, catamaran, cordes, tentes, etc.) vous devez donc vérifier dans les informations pratiques reçues lors de votre inscription quel type de matériel individuel emporter (chaussures, sac à dos, duvet, etc.).

CONDITIONS GÉNÉRALES ESPRIT DE FAMILLE

Important

Tout matériel sportif vous appartenant reste sous votre responsabilité en cas de vol ou de dommages à l'extérieur des centres UCPA, la responsabilité de l'UCPA ne pouvant être recherchée à ce titre. De plus, la responsabilité de l'UCPA ne peut être recherchée en cas de vol ou de détérioration de vos effets personnels survenant à l'occasion d'un programme sportif itinérant se déroulant en plein air. Une caution garantissant le bon usage des locaux et du matériel sportif mis à votre disposition peut vous être demandée à votre arrivée. Le montant de cette caution peut varier suivant le programme sportif choisi et/ou le matériel sportif. Le matériel confié par l'UCPA est sous votre responsabilité. En cas de détérioration de celui-ci, vous serez redevable du montant de la réparation ou de remplacement avant votre départ du centre.

10 - PARTENAIRES TECHNIQUES

Pour certains programmes sportifs (sur sites ou en itinérances), l'UCPA peut faire appel à des partenaires techniques locaux. Ceux-ci sont soigneusement sélectionnés pour leur bonne connaissance de l'environnement de pratique. Ils travaillent dans le respect de notre cahier des charges garantissant la sécurité et la qualité UCPA.

11 - DEUX PROGRAMMES SPORTIFS CONSÉCUTIFS

Si vous effectuez deux programmes sportifs consécutifs séparés par une nuitée dans deux centres distincts, vous quittez le premier centre dès la fin de votre programme sportif et vous serez hébergé dès votre arrivée sur le second centre. Nous vous remercions de contacter le second centre pour connaître les modalités de votre hébergement. L'organisation et le coût du transfert entre les deux centres sont à votre charge.

12 - ASSURANCES

L'UCPA a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour le compte de ses stagiaires auprès de la MAIF par l'intermédiaire du Cabinet Assurinco. Les garanties au titre de l'annulation, de l'interruption, des accidents corporels ainsi qu'en cas de décès, n'étant pas incluses dans le coût du programme sportif, l'UCPA vous conseille vivement la souscription du contrat Multirisque Assur'Vacances, auprès de notre partenaire MUTUAIDE Assistance. Vous trouverez le détail de ces garanties sur :

www.ucpa.com/assurances

Si vous avez souscrit des garanties complémentaires (annulation – interruption de programme, assistance – rapatriement, etc.) et que vous souhaitez en bénéficier, il vous appartient de réaliser les démarches auprès de votre assureur, y compris si vous avez souscrit une assurance via MUTUAIDE Assistance.

13 - RÉCLAMATION

Toutes les réclamations doivent être adressées, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnées des justificatifs, en nous précisant le n° de votre dossier, à l'adresse suivante :

UCPA - Département Relation Client Réclamation
21-37 rue de Stalingrad
CS 30517 – 94741 ARCUEIL CEDEX

Toute réclamation après départ, doit être adressée dans le délai impératif de quinze jours après la date de retour. Passé ce délai, aucun courrier ne pourra être pris en considération.

Vous êtes également tenus de signaler toute non conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce.

En cas de désaccord sur la réponse apportée, vous pourrez vous adresser à un médiateur selon des modalités qui vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

CONDITIONS GÉNÉRALES ESPRIT DE FAMILLE

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. L'UCPA sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'UCPA dispose 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.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302

Droits essentiels au titre de 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 ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

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

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

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

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

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'UCPA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT 8, rue César Franck 75015 Paris . Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'UNAT, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'UCPA.

Directive (UE) 2015 / 2302 transposée en droit national :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tpIqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701