

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION FRANCE

Les présentes conditions Générales d'inscription s'appliquent à tous les programmes sportifs et les croisières pour enfants (colonies de vacances), adultes et familles, se déroulant en France (métropolitaine et Antilles).

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 séjour 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 fait du client 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. En cas d'annulation de la part du client, si l'acompte versé ne suffit pas à payer les frais d'annulation, l'UCPA procédera au recouvrement des sommes dues. 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 / PRIX

Le prix de nos programmes sportifs comprend les activités sportives encadrées, les remontées mécaniques, le matériel sportif, l'encadrement, l'hébergement, la restauration, les frais de dossier de 10 euros 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 ligne en cours sur le site internet ucpa.com. 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

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).

Le prix du programme sportif pourra alors être augmenté par l'UCPA. Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total du séjour, le Client pourra résoudre le contrat. Si la majoration du prix est inférieure à 8 % du prix total du séjour, le Client sera tenu d'accepter cette modification. S'il souhaite annuler pour ce seul motif, il devra s'acquitter des frais d'annulation prévus à l'article 4 des conditions générales d'inscription.

En tout état de cause, le prix ne pourra pas être modifié moins de vingt jours avant le début du programme sportif.

3 / MODIFICATION

A) Du fait du client - 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, moyennant des frais de modification (50 €).

Soit par lettre recommandée à l'UCPA :

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

Soit par courriel à l'adresse suivante :

serviceclient@ucpa.asso.fr

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 "4 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 "4 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 client 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 clients. L'UCPA informera les clients 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 séjour, 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.

4 / ANNULATION

En cas d'annulation par le Client ou par l'UCPA 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.

A) Du fait du client

Toute notification d'annulation doit être faite,

Soit par lettre recommandée à l'UCPA :

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

Le cachet de la poste faisant foi.

Soit par courriel à l'adresse suivante :

serviceclient@ucpa.asso.fr

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.

FRAIS D'ANNULATION POUR LES PROGRAMMES avec transport en car et sans transport

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

+ de 31 j.	entre 31 et 22 j.	entre 21 et 15 j.	entre 14 j. et le jour de départ, ou en cas d'absence au départ sans annulation préalable
10 %	25 %	50 %	100 %

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

FRAIS D'ANNULATION POUR LES PROGRAMMES avec transport ferroviaire (train)

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

	+ de 31 j.	entre 31 et 22 j.	entre 21 et 15 j.	entre 14 j. et le jour de départ, ou en cas d'absence au départ sans annulation préalable
Prix du Programme sportif	10 %	25 %	50 %	100 %
Prix du train	Billet remboursable ou modifiable		Billet ni échangeable ni remboursable	

Attention : toute demande de remboursement ou de modifications d'un billet devra être adressée uniquement à l'UCPA. Aucune demande ne sera traitée directement en gare.

FRAIS D'ANNULATION POUR LES PROGRAMMES POUR LE TRANSPORT AÉRIEN

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

+ de 31 j.	entre 31 et 22 j.	entre 21 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 %

B) Du fait de l'UCPA

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

1. Si le nombre minimum de clients n'est pas atteint et dans ce cas, l'UCPA vous en informera au plus tard 21 jours avant le départ ;

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION FRANCE

2. En cas de force majeure ;
3. Si les conditions de sécurité, sanitaires et climatiques l'exigent ;
4. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ;

Dans les cas 3 et 4, les frais de dossiers de 10 euros ne seront pas remboursés.

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 informés 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 rembourse les sommes déjà versées. En dehors de ce remboursement, cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

5 / DOCUMENTS

(Passeport, Vaccination, etc.)

Pour chaque destination, une liste des documents nécessaires est communiquée à titre d'information exclusive. La responsabilité de l'UCPA ne saurait être retenue à ce titre. Il appartient à chaque client 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 en résulteraient (refoulement à la frontière pour absence de tout autre document obligatoire) ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du client.

Pour les mineurs

(dans le cadre des colonies de vacances) :

Les enfants mineurs se rendant aux Antilles doivent être munis d'un passeport valide jusqu'à 6 mois après le séjour ou de leur propre carte d'identité nationale en cours de validité. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité autorisant la sortie du territoire national français. Ils doivent, par ailleurs, être en possession d'une autorisation de sortie de territoire signée par le titulaire de l'autorité parentale.

A) Dossiers et certificats médicaux

La participation à un programme UCPA nécessite pour des raisons de sécurité de demander pour chaque enfant mineur les documents suivants :

- une photo d'identité ;
- la fiche sanitaire dûment remplie ;
- un dossier médical complet et précis ;
- une autorisation parentale de pratique des soins médicaux ou chirurgicaux. Les enfants mineurs devront obligatoirement être munis de ces documents pour pouvoir participer au séjour. L'UCPA se réserve le droit de ne pas accepter d'enfants mineurs sur le site en cas d'absence de ces documents. Vous trouverez les différents formulaires dans la documentation remise au moment de l'inscription et téléchargeable sur ucpa.com. L'ensemble de ces documents est à adresser impérativement au centre d'accueil au minimum une semaine avant le début du programme.

B) Avance des frais médicaux et frais de recherche et de secours

Les frais médicaux engagés en cas de maladie ou accident et les frais d'ambulance sont parfois avancés par l'UCPA. En inscrivant un enfant mineur à l'UCPA, les parents ou tuteurs

acceptent par avance de rembourser l'intégralité de ces sommes avancées. Merci de bien vouloir prendre connaissance des conditions d'assurance figurant ci-après dans le chapitre Conditions Générales d'Assurances.

6 / TRANSPORT

Transport ferroviaire

Le transport en train est proposé au départ de Paris et de Province à certaines périodes. Il inclut les billets de train, les transferts gare/centre ainsi que l'accompagnement des mineurs durant tout le trajet.

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'exécède 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 (personne ou bien). Il est interdit de transporter des produits illicites ou inflammables. Le conditionnement des bagages est sous l'entière responsabilité des passagers.

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" (Adultes uniquement)

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 h 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 soit(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. 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 - Pôle Relation Client
21-37 rue de Stalingrad
CS 30517 - 94741 ARCUIL 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

Il est rappelé que les chiens ne sont pas admis sur nos programmes sportifs. 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 client doit se conformer aux règles propres au bon déroulé du séjour. L'UCPA se réserve le droit d'exclure à tout moment une personne dont le comportement ou propos peut être considéré comme mettant en danger la santé, la sécurité ou le bien-être des autres clients et/ou encadrants. En cas de comportement contrevenant aux bonnes moeurs et à l'ordre public d'un Client, et sans préjudice des recours que pourrait exercer l'UCPA en réparation du préjudice subi, l'UCPA se réserve le droit de prendre toute mesure utile à l'égard de ce Client et notamment son exclusion du Centre ainsi que

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION FRANCE

l'annulation de l'ensemble des programmes sportifs par des départs ultérieurs. 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.

Pour les mineurs

(dans le cadre des colonies de vacances) :

Toute participation d'un enfant mineur aux activités de l'UCPA suppose un accord entre trois parties : le ou les parents responsables (ou les tuteurs légaux de l'enfant), l'enfant mineur client aux activités, et l'UCPA.

La vie en collectivité impose un certain nombre de règles qui sont données en début de séjour, concernant notamment le respect des autres personnes présentes sur le centre sportif, de leur image et de leur vie privée. Les clients s'obligent à respecter ces règles de vie et à s'abstenir de tout comportement susceptible de perturber le déroulement normal des activités et du séjour, non seulement pour le client lui-même, mais aussi pour l'ensemble du groupe.

En conséquence, chaque client doit se conformer aux règles propres au programme choisi. Le régime des sorties est contrôlé et les enfants mineurs s'engagent à respecter les horaires et les règles convenus avec les équipes d'encadrement. L'UCPA ne tolère aucune forme de violence et veille au respect de la santé publique des mineurs accueillis, par une prévention des risques, et une médiation systématique en cas d'incident ou de comportement de nature à porter atteinte au bon déroulement du séjour, à la salubrité, à la sérénité et à la sécurité des clients. En particulier et conformément aux dispositions du Code de la santé, la vente, la détention ou la consommation de substances ou plantes vénéneuses classées comme stupéfiants est interdite. Concernant la consommation d'alcool, l'UCPA applique la réglementation en vigueur. L'introduction d'alcool sur le site est formellement interdite. Ce positionnement éducatif peut amener l'équipe d'encadrement à vérifier ou faire vérifier les affaires personnelles des mineurs, à confisquer du matériel ou à procéder à l'effacement d'enregistrements audio ou vidéo ou photographique de nature à porter atteinte à l'image ou à la vie privée des autres clients. Le non-respect du règlement interne UCPA et du règlement propre à chaque site et chaque activité pourra entraîner le renvoi de l'enfant mineur, sur décision unilatérale de l'équipe de direction du site, ceci afin de préserver la sérénité et la sécurité des enfants et adolescents. Les représentants légaux de l'enfant s'engagent en conséquence à être en mesure de l'accueillir sans délai, suite à un éventuel renvoi, à défaut de quoi l'enfant pourra être remis aux services de l'État compétents dans le département. Dans le cas où le renvoi est décidé, aucun remboursement ou avoir ne sera accordé, et les frais de retour et d'accompagnement seront en outre facturés au représentant légal (ou à l'organisme ayant inscrit le mineur). L'UCPA conservera l'intégralité des sommes déjà versées, le solde devant être réglé dans les meilleurs délais. L'UCPA décline toute responsabilité liée aux actes de vandalisme, destruction volontaire, de violences ou vol commis par un enfant mineur pendant la durée de son séjour à l'UCPA, y compris pendant le transport, lesquels actes volontaires sont de nature à exposer la responsabilité pleine et entière des représentants légaux du mineur. D'une

manière générale, l'UCPA déconseille vivement d'apporter des objets de valeur sur les centres ou de les laisser dans les chambres ou les tentes. L'UCPA se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou dommage d'objets qui ne lui auraient pas été confiés. Il est donc recommandé de confier ces objets à l'encadrement qui les restituera lors du départ.

8 / DURÉE

D'une manière générale, les programmes se déroulent du matin du premier jour à l'après-midi du dernier jour. Toutefois, des horaires distincts de rendez-vous peuvent vous être donnés suivant les programmes ou les sites. Ces indications figurent sur votre convocation. Le jour d'arrivée est consacré à votre accueil et à l'organisation du séjour. Suivant les programmes, des activités sportives peuvent être organisées ou laissées à votre initiative.

9 / NIVEAUX TECHNIQUES ET PRATIQUES

Les programmes sportifs sont classés selon des critères d'intensité. Chaque client 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.).

10 / 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.).

Attention : tout matériel sportif vous appartenant reste sous votre responsabilité. Une caution ou une assurance 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/assurance 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 son remplacement.

11 / PARTENAIRES TECHNIQUES

Pour certains programmes sportifs (sur sites ou en itinérance), 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 nos cahiers des charges garantissant la sécurité et la qualité UCPA.

12 / 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.

13 / ASSURANCES

L'UCPA a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour le compte de ses clients auprès de la Compagnie MAIF par l'intermédiaire du Cabinet Assurinfo. Les garanties au titre de l'annulation, de l'assistance, de l'interruption anticipée du programme sportif, 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 :

<https://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.

14 / 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,

Soit à l'adresse suivante :

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

le cachet de la poste faisant foi.

Soit par courriel :

reclamation@ucpa.asso.fr

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. 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.

15 / PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la législation européenne en vigueur et en particulier dans le cadre du règlement général de la protection des données (Règlement UE 2016 / 679 du 26 avril 2016), les informations qui vous sont demandées sont nécessaires pour que votre inscription puisse être traitée par nos services. Vos réponses sont obligatoires, le défaut de réponse rendant impossible votre inscription. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité des informations vous concernant, qui peut s'exercer à tout moment auprès de dpo@ucpa.asso.fr. Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.