

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE TELLIGO

Telligo est une marque de l'association UCPA SPORT VACANCES (ci-après dénommé TELLIGO).

## 1 - INSCRIPTION

Les conditions générales de vente de Telligo sont réputées connues et acceptées dès le premier paiement, (acompte compris) et quel que soit le mode de paiement (chèque, carte bancaire ou chèques vacances). Toute communication de renseignements bancaires et toute acceptation de document émanant de Telligo impliquent aussi la connaissance et l'acceptation des conditions générales de vente. Conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation, les personnes inscrites à un séjour ne bénéficient pas du délai de rétractation de 14 jours.

Pour les inscriptions intervenant moins de trente (30) jours avant la date du départ, la totalité du prix du séjour est due à Telligo. Pour les inscriptions à plus de trente (30) jours avant la date du départ, un acompte de trente (30) % du prix du séjour (prix du séjour augmenté, le cas échéant du prix du transport, des options et du prix de l'assurance complémentaire) est impérativement demandé. La totalité du prix du séjour devra être payée au plus tard trente (30) jours avant le départ.

Aucune inscription ne sera enregistrée par Telligo sans le paiement de l'acompte correspondant. Telligo se réserve le droit de refuser la présence du client sur le séjour choisi si la totalité du prix du séjour 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, Telligo procédera au recouvrement des sommes dues.

### Envoi des confirmations d'inscription et des convocations de départ par courriel :

Telligo adresse aux clients les confirmations d'inscription et les convocations de départ par voie de courriels (à l'adresse courriel donnée par le client ou la famille lors de l'inscription). Telligo ne pourra en aucun cas être tenu responsable de problèmes de lecture de ces courriels que pourrait rencontrer le client ou la famille du fait d'éventuels problèmes techniques propres aux ordinateurs des destinataires. Le client pourra retrouver tous les documents envoyés par courriel, gratuitement et à tout moment, dans son compte client sur [www.telligo.fr](http://www.telligo.fr) (rubrique "Mon compte"). Il pourra souscrire une option payante (dix (10) euros par inscription) pour recevoir tous ces documents par voie postale. Tous les règlements en chèques vacances (ANCV) doivent être envoyés en lettre suivie ou lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

#### Telligo-Service Clients

21-37 rue de Stalingrad CS 30517 – 94741 ARCUEIL CEDEX

Les règlements par chèques vacances (ANCV) sont non remboursables.

## 2 - PRIX

Les prix indiqués s'entendent toutes taxes comprises (TTC) et sont applicables dès la parution du catalogue, sous réserve d'erreur d'impression ou d'omission. Ils deviennent définitifs au moment de l'inscription. Les prix des catalogues Telligo sont exceptionnellement susceptibles d'être révisés en cours de saison. L'éventuel nouveau tarif ne s'appliquerait alors que pour les inscriptions à venir et ne serait pas rétroactif si vous aviez déjà effectué votre inscription.

### Nos prix comprennent l'ensemble des prestations suivantes :

- l'hébergement en pension complète (à compter du dîner du premier jour et jusqu'au déjeuner du dernier jour),
- l'encadrement,
- l'accès à l'ensemble des activités.

### Ne sont pas inclus dans le tarif :

- le transport pour se rendre sur le lieu de déroulement du séjour (sauf pour certains séjours à l'étranger quand cela est précisé),
- l'assurance multirisques & annulation optionnelle et l'argent de poche

Les prestations non utilisées ne donnent pas lieu à un remboursement.

### 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) ;
- taux de change appliqué au transport ou au séjour ;
- variation du taux de change du dollar.

Les prix de nos séjours ont été calculés sur la base de 1 USD = 0,99 € (au 15/11/2022)

Le prix du séjour pourra alors être augmenté par Telligo.

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 3 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 séjour.

## 3 - MODIFICATION / ANNULATION DE LA RÉSERVATION DU SÉJOUR, DU TRANSPORT OU D'UNE OPTION

En cas d'annulation par le client ou par Telligo d'un séjour réglé en chèques-vacances (ANCV), aucun remboursement ne pourra être effectué. Le montant perçu sera proposé sous la forme d'un avoir sur un prochain séjour.

## A - PAR LE CLIENT

### Changement de client

Les changements de clients sont possibles sans frais jusqu'à 42 jours avant le départ sous réserve de respect des conditions d'inscription (âge et conditions d'hébergement).

**Attention :** le transport aérien depuis une ville de province jusqu'à Paris est nominatif. Il ne sera ni modifiable et ni remboursable.

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

#### Telligo-Service Clients

21-37 rue de Stalingrad CS 30517 – 94741 ARCUEIL CEDEX

Le cachet de la poste faisant foi ou par email avec accusé de réception à l'adresse suivante : [info@telligo.fr](mailto:info@telligo.fr). Telligo retiendra des frais de pénalités calculés sur le prix total du séjour et variant en fonction de la date d'annulation, selon les conditions ci-après.

### Les changements occasionnent les frais suivants :

Délai	Annulation du séjour (Séjour + transport + options)	Changement de séjour par un séjour équivalent (prix supérieur ou égal au séjour réservé initialement)	Annulation ou modification (suppression d'un tronçon du trajet) du transport seul (Train, avion, pré ou post-acheminement, transfert)	Ajout d'un tronçon au trajet principal (pré ou post-acheminement, transfert)	Annulation d'une option seule
Plus de 105 jours avant le début du séjour	30 % du prix total	30 €	30 % du prix du transport	Sans frais	30 % du prix de l'option
Entre 42 et 104 jours avant le début du séjour				60 € et selon disponibilité	
Entre 21 et 41 jours avant le début du séjour	50 % du prix total	Correspond à une annulation	100 % du prix du transport	60 € et selon disponibilité	100 % du prix de l'option
Entre 8 et 20 jours avant le début du séjour	75 % du prix total			Impossible	
7 jours ou moins avant le début du séjour	100 % du prix total				

Tout séjour commencé est dû en totalité, quel que soit le motif de départ, médical, disciplinaire ou de convenance personnelle

## B - PAR TELLIGO

Telligo se réserve le droit d'annuler un séjour si le nombre de clients est inférieur à 20, ou d'en modifier le contenu ou les caractéristiques (ateliers, activités de détente, visites, itinéraires, compagnies aériennes utilisées) si des raisons climatiques ou matérielles l'y

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE TELLIGO

obligent. Dans ce cas, nous prévenons les familles par courriel ou par téléphone au moins 21 jours avant le début du séjour (sauf si l'inscription intervient moins de 21 jours avant le début du séjour) et nous nous efforçons de vous proposer une solution de remplacement. Si aucune solution de remplacement ne convient, Telligo vous rembourse intégralement et immédiatement les sommes versées (hors montant perçu en chèques vacances pour lesquels un avoir sera établi).

Si, pour une raison de force majeure ou d'organisation, l'une des prestations constituant un élément substantiel du séjour (ateliers décrits explicitement sur la page du séjour, activités sportives et visites garanties sur le séjour concerné d'après la brochure) ne pouvait être effectuée ou proposée à l'enfant, il sera proposé soit d'autres prestations en substitution, soit un remboursement :

- Annulation d'un atelier / entraînement sportif / cours de langue d'une demi-journée : **30 €**
- Annulation d'une activité, d'une excursion ou d'une visite : **15 €**

## Ces compensations ne sont pas dues :

- si la famille est informée des modifications envisagées avant le départ,
- ou si l'enfant n'a pas confirmé, pendant le séjour, son choix de suivre l'activité ou l'atelier concerné,
- ou si une autorité administrative a interdit la tenue d'une activité (ex : interdiction préfectorale pour le lancement de micro-fusées en raison d'un risque d'incendie),
- ou si des conditions climatiques ou de sécurité s'opposent à la tenue de l'activité dans de bonnes conditions (ex : canoë-kayak, escalade, etc.),
- ou si l'enfant ne peut pas participer à l'activité du fait de sa taille, de sa santé ou de sa condition physique, ou parce qu'il n'est pas en possession d'un document administratif nécessaire à la pratique de l'activité (si la possession de ce document avait été préalablement spécifiée).

Dans l'ensemble de ces cas, Telligo fera ses meilleurs efforts pour proposer une activité d'intérêt équivalent en remplacement de l'activité abandonnée.

**Attention :** en raison de circonstances exceptionnelles (mouvements sociaux, fermetures aéroport / gare, décisions administratives, conditions climatiques, etc), Telligo peut être contraint de devoir modifier le mode de transport initialement proposé. Telligo informera les familles concernées par SMS ou mail dans les meilleurs délais.

**N.B. :** attention les dates indiquées en brochure "Telligo Voyages" sont exceptionnellement susceptibles d'être modifiées de plus / moins trois jours. Les dates définitives sont confirmées au plus tard 30 jours avant le départ.

## 4 - ASSURANCES

Telligo a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour le compte de ses clients auprès de la Compagnie MAIF par l'intermédiaire du Cabinet Assurincoco.

De plus, Telligo a également souscrit pour l'ensemble de ses activités un contrat d'assistance (n°4765) auprès de la compagnie Mutuaide Assistance qui comprend les garanties suivantes.

### Assistance en cas de maladie ou accident (sans franchise)

- Transport / rapatriement (frais réels)
- Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré (billet retour)
- Présence hospitalisation jusqu'à 3 personnes (billet aller-retour et 200 € par nuit, maximum 7 nuits)
- Prolongation de séjour (assuré et un accompagnant : frais d'hôtel 80 € par nuit, maximum 10 nuits)
- Accompagnement des enfants de moins de 18 ans (billet aller-retour ou hôtesse)
- Retour anticipé en cas d'hospitalisation ou de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfant mineur et /ou majeur handicapé resté au domicile ou du remplaçant professionnel (billet aller-retour)
- Remboursement des frais médicaux à l'étranger y compris frais d'hospitalisation (150 000 € par personne)

### Assistance en cas de décès

- Transport de corps (frais réels)
- Frais de cercueil ou d'urne (5 000 €)

- Retour d'un accompagnant assuré (billet retour)
- Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfant mineur et /ou majeur handicapé resté au domicile ou du remplaçant professionnel (billet retour)
- Reconnaissance de corps et formalités décès (billet aller-retour et 80 € par nuit, maximum 2 nuits)

### Assistance voyages

- Informations voyage (avant et pendant le séjour)
- Assistance juridique (15 000 €)
- Avance de la caution pénale à l'étranger (50 000 €)
- Prise en charge d'honoraires d'avocat à l'étranger (5 000 €)
- Retour anticipé en cas de sinistre au domicile (billet retour)
- Retour anticipé en cas d'attentat (billet retour)
- Retour anticipé en cas de catastrophe naturelle (billet retour)
- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne (15 000 €)
- Transmission de messages urgents (frais d'envoi, depuis l'étranger uniquement)
- Assistance en cas de vol, perte ou destruction de documents d'identité ou de titres de transport (information sur les démarches)
- Avance de fonds jusqu'à 15 000 €
- Soutien psychologique (1 000 €)

À noter que cette couverture ne s'applique qu'aux clients dont le domicile légal et fiscal se trouve dans l'Union européenne, l'Espace économique européen, les DOM, les POM ou les COM.

### Assurance "annulation & multirisques" optionnelle (n°4766)

Telligo vous propose de souscrire une assurance complémentaire qui regroupe les assurances annulation, interruption de séjour, individuelle accident, bagages et retard d'avion. Son prix, très attractif, est indiqué pour chaque séjour (et dépend principalement de la durée et de la destination).

Vous devez décider de souscrire ou non cette assurance au moment de l'inscription. Une fois souscrite, et après un délai de 14 jours, cette assurance ne peut plus être remboursée.

### Tableau des montants de garanties

GARANTIES ASSURANCE	MONTANT MAXIMUM	FRANCHISE
Modification, Annulation		
Maladie, Accident, Décès		Aucune
Complications de grossesse de l'assuré	6 000 € / personne	Aucune
Événement aléatoire, indépendant de la volonté, imprévisible et justifiable	30 000 € / événement	70 € / personne
Responsabilité civile vie privée à l'étranger		
Dommages corporels, matériels et immatériels	4 500 000 € / sinistre	75 € / dossier
dont dommages matériels et immatériels consécutifs	45 000 € / sinistre	75 € / dossier
Retard d'avion ou de train		
Retard de transport	120 € / personne	4 heures
Bagages		
Perte, vol et détérioration (y compris matériel de sport)	2 000 € / personne	30 € / personne
Objets de valeur	50 % de la valeur assurée	30 € / personne
Retard de livraison > 24 heures	150 € / personne	Aucune
Individuelle Accident		
Capital en cas de décès	10 000 € / personne	Aucune
Capital en cas d'invalidité permanente	10 000 € / personne	10 % du taux d'invalidité
Cumul par événement	1 524 000 € / événement	Aucune
Interruption du séjour		
Suite à un rapatriement médical, une interruption d'activité ou un retour anticipé	6 000 € / personne 30 000 € / événement	Aucune

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE TELLIGO

## 5 - PHOTOS ET REPORTAGES

Au cours du séjour, les clients pourront être filmés ou photographiés. Telligo peut être amenée à utiliser les photographies ou les vidéos des clients pendant les activités ou la vie quotidienne sur tous ses supports de communication. Telligo se réserve la possibilité de céder les droits d'utilisation de ces photos à l'ensemble des entités juridiques du groupe associatif UCPA, qui pourront les utiliser dans les mêmes conditions. Si vous ne souhaitez pas que votre enfant soit pris en photographie ou en vidéo au cours de son séjour, nous vous remercions de faire parvenir un courrier indiquant votre refus.

## 6 - SANTÉ, FRAIS MÉDICAUX

Les parents s'engagent à télécharger, à imprimer, à remplir et à remettre à Telligo, le premier jour du séjour, la fiche sanitaire de l'enfant dûment complétée. Ils acceptent par avance qu'en cas d'urgence, les dispositions appropriées (hospitalisation, intervention chirurgicale, analyses médicales, etc.) puissent être prises par Telligo.

Les frais de consultation chez le médecin et en pharmacie sont systématiquement avancés par le directeur. Pour les autres frais médicaux les familles sont directement facturées par les établissements : cabinets spécialisés, hôpital, clinique... Dans certains de ces cas malgré tout, les équipes Telligo peuvent se substituer aux parents pour avancer les frais. Dès lors que des frais sont engagés par les équipes, il sera demandé aux parents un chèque de remboursement dès le retour (en aéroport, sur le quai de la gare ou par demande expresse du service de recouvrement de Telligo). En inscrivant un enfant à un séjour, les parents acceptent par avance de rembourser, dès la fin du séjour, l'intégralité des sommes avancées. Si l'enfant a une allergie sévère, un handicap ou un problème de santé sérieux, les parents devront absolument l'indiquer sur la fiche d'inscription et nous retourner, après l'avoir complété, le questionnaire qui vous sera envoyé dans les plus brefs délais. Telligo fait le maximum d'efforts pour accueillir tous les enfants, mais se réserve le droit de ne pas accueillir le jeune si son état de santé n'est pas compatible avec le séjour.

## 7 - VIE COLLECTIVE

Pour le bon déroulement du séjour, les clients s'engagent à respecter les règles de conduite nécessaires et notamment la Charte de Qualité et de Sécurité de Telligo. Pour les séjours à l'étranger et certains séjours se déroulant en France, chaque jeune doit signer, ainsi que ses parents, notre Charte de bonne conduite avant le départ. Dans le cas où le directeur du séjour constate qu'il ne peut plus assumer la responsabilité d'un enfant dont le comportement gêne les autres clients, aurait des conséquences sur le déroulement du séjour, ou compromettrait la sécurité de l'enfant ou d'un autre client, les parents s'engagent alors à prendre toutes les dispositions pour assurer son retour, sans délai et à leurs frais. La famille ne pourra exiger de remboursement et devra prendre en charge tous les autres frais liés au retour de l'enfant. Il en sera de même si l'enfant quitte le séjour en cours de déroulement à sa demande et/ou à celle de ses parents, ou en accord entre les parents et le directeur du séjour.

### Réserves

Notre responsabilité ne pourra être engagée pour tout événement de force majeure. D'autre part, nous ne saurions être tenus responsables dans le cas de vols, oublis ou pertes d'objets détenus par le client pendant le voyage et au cours du séjour (y compris les documents d'identité).

D'une manière générale, Telligo déconseille vivement aux clients d'apporter des objets de valeur ou de les laisser dans les chambres ou les tentes.

En cas de perte ou de vol d'objets placés sous la surveillance de l'équipe d'animation, le dédommagement offert par Telligo ne pourra se faire que sur présentation de justificatifs des objets concernés et ne pourra dépasser un montant de 500 €.

Telligo ne pourra être tenu responsable des changements d'horaires imposés par les compagnies de transport, les gares, ni des frais supplémentaires engendrés de ce fait (notamment billets de train non modifiables ou billets non remboursables pour vos pré-acheminements). Pour les transports depuis les grandes villes de province, il est possible que Telligo organise un pré-acheminement vers Paris la veille du départ avec le groupe, et/ou un retour le lendemain. Les familles ne peuvent prétendre à un dédommagement de ce fait. Si une autorité administrative émettait des réserves sur la possibilité d'utiliser

les locaux d'un centre de vacances pour accueillir du public, ou encore si un événement quelconque survenait affectant la sécurité potentielle des groupes à accueillir, Telligo pourrait décider l'annulation immédiate du séjour et pourrait, soit rembourser les sommes reçues, soit proposer un autre séjour en substitution. Telligo se réserve le droit de refuser une inscription si le client ne remplit pas les conditions exigées pour le séjour. Chaque enfant doit être autonome et dans un état de santé compatible avec les déplacements et les activités proposées. Pour participer à un séjour se déroulant totalement ou en partie à l'étranger, le client doit être en possession de certains documents administratifs.

Pour chaque destination, une liste des documents nécessaires est communiquée. La responsabilité de Telligo ne saurait être retenue en raison des changements qui pourraient intervenir, et donc des conséquences qui en résulteraient (refoulement à la frontière pour absence de visa ou d'un autre document obligatoire). Il est conseillé de vérifier les documents indispensables aux programmes que vous avez choisis (en particulier si vous n'êtes pas de nationalité française, il appartient à la famille de se renseigner directement auprès des autorités notamment pour les séjours proposant des étapes dans plusieurs pays). L'absence des documents administratifs nécessaires n'est pas un motif d'annulation et n'entraîne pas de remboursement pour les familles. Le client doit se présenter au point de rendez-vous et à l'heure qui lui est indiquée dans la convocation de départ. En cas de non-respect de ces consignes ayant pour conséquence l'impossibilité de prendre le départ, le client ne pourra prétendre à un quelconque remboursement. Pour toute inscription sur un séjour à l'étranger, la famille est invitée à consulter la rubrique "Conseil aux voyageurs" du site Internet du Ministère des Affaires Étrangères (<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-auxvoyageurs/>) avant l'inscription et avant le séjour pour prendre connaissance des éventuels risques identifiés dans le pays de destination.

## 8 - RÉCLAMATION & LITIGES

Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai d'un (1) mois après le retour du séjour :

### Telligo-Service Clients

21-37 rue de Stalingrad CS 30517 – 94741 ARCUEIL CEDEX

Passé ce délai, aucun courrier ne pourra être pris en considération. En cas de désaccord sur la réponse apportée, vous pouvez vous adresser à un médiateur selon des modalités qui vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

## 9 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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), UCPA SPORT VACANCES en qualité de responsable du traitement, collecte des données à caractère personnel. Les informations recueillies concernant les familles font l'objet d'un traitement réalisé par le Groupe UCPA (UCPA Sport Vacances) et par leurs partenaires commerciaux et prestataires situés dans et hors l'Union européenne.

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 par nos services.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité des informations vous concernant, qui peut s'exercer à tout moment par courriel : [info@telligo.fr](mailto:info@telligo.fr) ou en envoyant votre demande par courrier à l'adresse suivante :

### Telligo-Service Clients

21-37 rue de Stalingrad CS 30517 – 94741 ARCUEIL CEDEX

Vous avez également la possibilité d'adresser une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.