

CONDITIONS PARTICULIERES CERA.

Préambule : « CERA » déclarée le 20 Mai 2014 au registre du commerce n°802.392.357 R.C.S Lyon, met en vente des séjours pour des personnes handicapées, personnes âgées et cas sociaux, majeurs et de tous sexes. Toute inscription à un ou plusieurs de nos séjours implique l'acceptation des conditions particulières et générales. Sont admises sur nos séjours, toutes personnes majeures répondantes aux critères décrits plus haut.

Responsabilité : « CERA » garantit sa responsabilité professionnelle par contrat souscrit après de la société HISCOX sous la police n° HA RCP0240237. « CERA » est immatriculée auprès d'ATOUT France sous le n° IM069170013. La société est propriétaire de son agrément « vacances adaptés organisées » délivré par la préfecture « Auvergne/Rhône-Alpes »

Modalité d'inscriptions :

- L'inscription à un séjour de vacances se fera obligatoirement auprès de notre centrale de réservation dont les coordonnées se trouvent sur les catalogues proposés, seule unité compétente en matière de renseignement, demande ou information complémentaire.

- Pour tous les vacanciers un dossier complet, fourni par nos soins, est à remplir. Ce dossier comprend un questionnaire médical, des renseignements sur la personnalité et le niveau d'autonomie ainsi que ses souhaits, tout ceci dans une volonté de démarche de qualité de notre structure. La transparence dans les renseignements fournis sera pour le bien être de chacun. Il est bien évident que les renseignements mis à notre disposition sont considérés comme confidentiels et sont soumis aux obligations de discrétion et de secret professionnel.

- Tout vacancier peut choisir, en plus du séjour initial, un ou deux séjours de remplacement pour le cas où le choix initial ne pourrait pas être respecté, par souci de remplissage et d'équilibre à tous points de vue. Le choix premier reste de toute façon prioritaire.

- **Toute inscription doit être confirmée par l'envoi du contrat de vente signé et le versement dans les quinze jours d'un acompte de 30 % du prix du séjour.** A réception de votre acompte une facture vous sera remise confirmant le lieu et la date du séjour. **Le règlement du solde doit être effectué impérativement un mois avant le début du séjour et sans rappel de notre part. Tout retard entraînera l'annulation de la réservation. Pour les réservations intervenant moins de trente jours avant la date du séjour, le règlement intégral est exigé lors de l'inscription.**

- Pour les personnes désirant participer à plus d'un séjour, il lui sera demandé de remplir autant de dossiers d'inscription que de séjours choisis.

- Le choix du type de séjour engage le vacancier à en accepter, dès le départ, le programme et à rester avec le groupe durant toute la durée de celui-ci. L'inscription sera considérée comme définitive après règlement total de la réservation au plus tard un mois avant le début du séjour.

Annulation : Toute annulation de séjour devra nous être signifiée par lettre recommandée AR. C'est la date de réception de ce courrier qui servira de base au calcul du barème ci-dessous :

60 jours et plus avant le départ : 80 € de frais de dossier

De 60 à 30 jours avant le départ : 30 % du prix du séjour*

De 29 à 15 jours avant le départ : 75 % du prix du séjour*

De 14 à 7 jours avant le départ : 90 % du prix du séjour*

Moins de 7 jours avant le départ : 100 % du prix du séjour*

*A ce barème il convient de préciser que les 80 € de frais de dossier sont à rajouter dans tous les cas. Pour les personnes ayant choisi l'assurance annulation, le montant du contrat n'est pas remboursable. Aucun remboursement ne sera consenti en cas de départ en cours de séjour.

CERA se réserve le droit, si le comportement d'un vacancier allait à l'encontre du bon déroulement du séjour, ou si son autonomie n'était pas adaptée, après en avoir informé sa famille et/ou son représentant légal ainsi que l'institution responsable de son inscription, de transférer ce vacancier sur un séjour plus adapté, ou de mettre fin à son séjour. Dans ces deux cas ou en cas de départ volontaire, les frais de retour ou de transfert sont à la charge du participant. Aucun remboursement de séjour n'interviendra au titre des jours non effectués.

Assurance : L'assurance annulation/multirisques n'est pas incluse dans nos tarifs mais vous sera proposée au moment de la réservation.

Modification :

- « CERA » se réserve le droit de modifier le programme proposé ou d'annuler un séjour, si des circonstances de force majeure l'y obligent

- Toutes modifications, émanant d'un vacancier concernant sa participation à un séjour, et cela après son inscription confirmée, entraîne une retenue des frais de dossier.

- « CERA » informera chaque participant sur toute éventuelle modification de programme d'un séjour, libre à lui de maintenir ou d'annuler éventuellement sa participation.

Santé : « CERA » est un organisme qui met en place des séjours basés sur les vacances dans un champ de tourisme social. Il est bien évident que nous ne pouvons pas associer cette activité à une quelconque activité médicale ou médico-sociale. Nos séjours, ne sont pas encadrés par du personnel médical ou paramédical. Tout vacancier ou son représentant légal doit prendre, en amont, ses propres dispositions quand à la prise en charge par un professionnel de santé des besoins spécifiques (traitement en pilulier sécurisé avec son ordonnance correspondante et prescription pour la location du matériel paramédical). Dans le cas où ces dispositions ne sont pas prises en amont, que se soit par le vacancier, son tuteur ou son institution, et qu'une aide, même exceptionnelle, soit demandée aux personnes encadrant le séjour, qui ne sont pas des professionnels de la santé, ni « CERA », ni le personnel présent sur le séjour (Responsable et animateur) ne pourront être tenus pour responsables d'exercer, en cas d'urgence, un acte pour lequel il ne sont pas habilités. Chaque vacancier devra prévoir, pour l'ensemble du séjour y compris les voyages aller et retour, une quantité suffisante de traitement ainsi que les documents nécessaires pour un éventuel besoin de réapprovisionnement sur le site, à priori, les séjours de vacances ne disposent pas de pharmacie. Il en est de même pour tout le matériel médical de confort comme les couches, urinoir, gants, etc. (liste non exhaustive). Par ailleurs chaque vacancier devra prévoir dans son budget les moyens de pouvoir s'acquitter des frais que l'évolution de son état de santé pourrait entraîner sur place. Toutefois « CERA » met à la disposition du responsable du séjour une ligne budgétaire pour couvrir des éventuelles dépenses médicales qui seront refacturées au vacancier concerné au retour du séjour.

Accompagnateur : « CERA », par sa politique de recrutement, met à disposition des vacanciers des équipes formées de personnels rémunérés pour le séjour. Mis à part les responsables de séjour recrutés comme des professionnels de l'encadrement et de l'animation, l'ensemble de nos animateurs ne sont pas des professionnels du secteur médico-social. L'animateur n'est donc pas un auxiliaire de vie, un aide soignant ou un aide médico-psychologique diplômé mis au service privé de chaque vacancier. L'équipe, sur le séjour, est présente avant tout pour créer une dynamique et accompagner pendant la journée dans les actes quotidiens, chaque vacancier sans préférence. **Il n'est pas prévu de surveillance nocturne.**

Prix du séjour : Tous les prix indiqués dans notre catalogue ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de sa parution. Toute modification de ces conditions pourra entraîner une révision de prix selon les conditions légales (exemple : prix des carburants, des péages, hausse des taxes, modification de la réglementation salariale, hausse de la TVA ...). Toute modification du programme ou de la durée d'un séjour peut entraîner une modification du tarif qui vous sera communiquée avant le séjour. Nos prix comprennent : La pension complète, le voyage aller et retour dans les conditions énoncées dans notre catalogue sur chaque séjour, les animations, les visites, les excursions, l'encadrement en personnel. Ce tarif ne comprend pas les dépenses personnelles et les assurances annulation/multirisques.

Formalités : Pour l'ensemble de nos séjours, il est demandé à chaque vacancier de se munir d'une pièce d'identité, de sa carte d'invalidité, de sa carte de mutuelle et de sa carte vitale, accompagnée de l'attestation papier sécurité sociale en cours de validité. Chaque vacancier recevra une liste basique et non contractuelle de vêtements prévus pour la durée effective du séjour. Tous les vêtements devront impérativement être marqués pour éviter les pertes. Aucun nettoyage de linge ne sera assuré par le personnel sur place, sauf en cas de nécessité d'hygiène. « CERA » ne peut être tenu responsable de la perte de vêtements. Un inventaire sera établi en début et en fin de séjour et il sera remis dans la valise au retour.

Convoisements et transferts :

Ceux-ci sont assurés par « CERA ». Ils sont intégrés dans le prix du séjour mais ne pourront excéder 300 kilomètres entre le lieu d'habitation et le lieu du séjour. Nous pouvons assurer une distance plus grande, ce qui entraînera un surplus de tarification à rajouter au prix initial du séjour. Les convoisements importants pourront aussi être faits par le train ainsi que l'avion, dans ce cas, il sera demandé à l'établissement d'assurer le transfert aller et retour entre le lieu de vie du vacancier et la gare ou l'aéroport le plus proche, permettant un trajet direct jusqu'à nos équipes en possession du véhicule TPMR.

Barème TTC des surcoûts kilométriques :

De 1 à 50 km = 50€	de 51 à 100 km = 95€	de 101 à 200 km = 185€
De 201 à 300 km = 265€	de 301 à 400 km = 365€	de 401 à 500 km = 455€
De 501 à 600 km = 535€	au-delà de 600 km = 1€ par km supplémentaire	

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Art. 95. - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 96. - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

- Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

- Les repas fournis ;

- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

- Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

- La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et une jours avant le départ ;

- Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

- Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;

- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

- Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;

- Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

- L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

Art. 97. - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98. - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

- La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

- Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

- Le nombre de repas fournis ;

- L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

- Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;

- L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

- Le calendrier et les modalités de paiement du prix, en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

- Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

- Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation ou au mauvais exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

- La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus ;

- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

- Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessus ;

- Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

- Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

- La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

- L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

- Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. 99. - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. 100. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 101. - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 102. - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 103. - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.