

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES NATURE ACCESS

***-Mises à disposition le 30 juillet 2023 -***

*Valables pour toute réservation à compter de cette date jusqu'à nouvelle mise à jour, la date de mise à disposition faisant foi. En cas de mise à jour, les nouvelles conditions générales de vente seront disponibles sur le site Internet <https://www.espace-temps-asso.com> et communiquées avec l'offre de séjour, lors de la réservation et de la confirmation d'inscription. Les présentes conditions annulent et remplacent, à compter de cette même date, toute version antérieure*

**Conditions Générales de Vente et de services de la société NATURE ACCESS, SASU** immatriculée auprès du registre du Commerce et des Sociétés de Tarbes sous le numéro 914 039 490 et domiciliée à Laloubere (65310), 2 rue du Pic.

La société NATURE ACCESS est immatriculée auprès de Jeunesse et Sport sous le numéro 065ORG0248 pour les séjours collectifs.

Contact : Monsieur Alexandre SANS

Tél : 06.06.63.28.85

Site Internet : <https://www.espace-temps-asso.com>

Tous les services proposés par la société NATURE ACCESS (Ci-dessous « la Société » , « la société NATURE ACCESS» et « NATURE ACCESS » sont soumis aux présentes Conditions Générales de Vente et de services.

Les présentes Conditions Générales de Ventes régissent les rapports entre NATURE ACCESS et les bénéficiaires des prestations. Elles sont communiquées à tout CLIENT préalablement à toute commande sur demande et accessible sur le site internet de la société accessible à l'adresse <https://www.espace-temps-asso.com>.

NATURE ACCESS propose des séjours de vacances adaptés aux enfants en situation de handicap de 4 à 17 ans, en pension complète, par voie de catalogue et sur son site internet.

NATURE ACCESS propose également des séjours de vacances adaptés sur mesure. Ces séjours font l'objet d'un devis spécifique.

Ces séjours peuvent être collectifs ou individuels.

Toute commande de séjour implique, de la part du CLIENT, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente de la société NATURE ACCESS.

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages collectifs ou de forfaits touristiques collectifs sont régies par les articles L.211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme. Ces articles figurent en annexe 1 des présentes.

Les présentes conditions générales de vente et de prestation font partie intégrante du contrat de vente.

## **ARTICLE 1 – INSCRIPTION – REGLEMENT**

### **– Inscription – Modalités de réservation**

NATURE ACCESS propose des séjours organisés sur catalogue, sur son site internet ainsi que des séjours sur mesure.

En signant la fiche d'inscription (modèle en annexe 2) ou tout autre document contractuel (devis...) de NATURE ACCESS valant inscription/réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des termes formant le contrat de vente, notamment les conditions générales, la brochure et la fiche d'inscription, et les accepter expressément.

L'Association espace temps reçoit et traite les dossiers à l'adresse [espacetemps.asso@gmail.com](mailto:espacetemps.asso@gmail.com).

Dans le cadre des séjours sur mesure, NATURE ACCESS adresse un formulaire de séjour et un questionnaire de santé afin d'adapter le séjour en fonction des besoins et souhaits du Client. Une fois ceux-ci complétés et reçus NATURE ACCESS établit un devis adapté aux souhaits émis dans le formulaire de séjour et adapté aux besoins du questionnaire de santé.

Le devis définit les termes et conditions des prestations liées à un séjour individuel ou collectif et/ou à une prestation de services touristiques, et prendra effet à signature du devis proposé et/ou par le versement du premier acompte par virement bancaire dont le montant est indiqué sur le devis.

En cas de souscription à une assurance optionnelle proposée par NATURE ACCESS, celle-ci sera à ajouter au montant du premier acompte à verser.

La signature du devis et/ou le versement d'un acompte entraîne automatiquement et sans réserve l'acceptation des présentes CGV liées au devis.

En cas de modification des prestations, un devis complémentaire ou le devis initial modifié sera édité et devra être signé par le client pour acceptation.

Dès validation, le devis est envoyé par la poste ou par email.

Une fois celui-ci signé et accompagné du règlement de l'acompte, le contrat est validé.

Pour les nouveaux Clients, un recueil des besoins du participant doit être complété. Notre équipe rédigera ensuite une fiche individuelle caractéristique détaillant les besoins spécifiques de l'enfant et la manière de l'accompagner. Cette fiche caractéristique sera ensuite communiquée aux équipes en amont des activités. Pour les Clients déjà inscrits, la relecture et modification de cette fiche caractéristique doit être faite une fois par an ou pour tout changement important au cours de l'année.

Nous demandons également à chaque Client de remplir ou mettre à jour son dossier administratif chaque année. Celui-ci comprend les documents suivants ; fiche de renseignements, fiche sanitaire, attestation de responsabilité civile, attestation de sécurité sociale, carte d'identité, carte d'invalidité.

Chaque inscription est validée par la mention « Bon pour accord » après étude de la fiche d'inscription et des documents annexes fournis et la réception d'un chèque d'acompte de 30% du prix du séjour. Toute information pouvant permettre de confirmer le choix du séjour et de ne pas nuire à son bon déroulement doit être déclarée au préalable par le Client : trouble du comportement, difficulté motrice, besoin de manipulation technique, appareillage, etc.. A défaut, découvrant des écarts avec la réalité en séjour, NATURE ACCESS se réserve le droit de transférer la personne sur un séjour mieux adapté sous réserve de l'accord préalable du Client, ou d'écourter le séjour et organiser son retour, après en avoir informé le Client. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être consenti et les frais occasionnés par le changement de séjour ou par le retour seront à la charge du Client.

La fiche d'inscription doit être signée par le/les représentant légal(aux) de l'enfant précédé de la mention « accord du père/mère/tuteur ».

Ces documents sont obligatoires pour toute activité, et la réservation pourra être annulée en cas d'absence de documents à jour.

Le contrat est formé une fois que NATURE ACCESS a confirmé la disponibilité et l'admissibilité du participant au regard de son dossier d'inscription (ci-après le « **Contrat** »).

Afin de formaliser le contrat de vente, NATURE ACCESS adressera au participant, par courrier électronique ou postal, une confirmation d'inscription et/ou une facture précisant la référence du forfait de séjour dont les prestations sont détaillées dans la brochure, son prix, les prestations optionnelles éventuellement souscrites et leurs prix.

Le site Internet de NATURE ACCESS permet la réservation en ligne et le paiement sécurisé de ses forfaits. Dans ce cas, la confirmation d'inscription sera adressée par courrier électronique au participant. Le solde du séjour devra parvenir à NATURE ACCESS dans les conditions des présentes.

À défaut de recevoir le paiement du prix du forfait dans les délais, NATURE ACCESS ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du séjour, et le contrat sera réputé de plein droit et sans formalités résilié du fait du Client, les indemnités de résiliation étant alors dues à NATURE ACCESS en application des dispositions de l'article ANNULATION ci-dessous.

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, (autres que d'hébergement résidentiel), de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques renvoyant à l'article L.211-2 du code du tourisme.

Le Client ne disposera donc d'aucun droit de rétractation.

#### **– Intégration**

NATURE ACCESS se réserve le droit de refuser toute demande de réservation considérée comme non conforme au degré de handicap compatible avec la vie collective, ou non adaptée aux activités proposées.

Toute information erronée ou insuffisante, ou tout handicap supérieur à l'accessibilité aux activités entraînera:

- soit une tarification supérieure à celle prévue (encadrement supplémentaire)
- soit un refus au départ sur simple constatation,
- soit un renvoi au cours du séjour
- soit une hospitalisation si nécessaire sur avis médical.

Et ce sans que les clients puissent prétendre à un remboursement même partiel.

NATURE ACCESS se réserve le droit de renvoyer ou de transférer sur un autre séjour tout participant dont le comportement mettrait en dangers sa sécurité et celle des autres ou nuirait au bon fonctionnement du séjour. Aucun remboursement ne sera accordé dans ces cas de figure et les frais de transfert resteront à la charge du participant.

#### **– Prestations**

Les prestations suivantes sont comprises dans le prix indiqué le catalogue ou le devis dans le cas d'un séjour sur mesure : hébergement / repas / encadrement / activités.

Les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix et devront être, le cas échéant remboursés par le Client sur présentation des justificatifs :

- les frais de délivrance des passeports et des visas
- les frais sanitaires et de vaccination
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cadeaux, cautions diverses, etc.)
- les frais médicaux (consultation médicale, pharmacie, ou tout autre frais médical)

#### **– Prix**

Les prix figurant sur les brochures , devis ou site Internet NATURE ACCESS sont exprimés en Euros par groupe ou par personne. Les prix varient en fonction de la date du voyage et du nombre de participants.

Les prix doivent être systématiquement confirmés par NATURE ACCESS avant la signature de la fiche d'inscription ou de tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation. Après celle-ci, aucune contestation du prix ne peut être prise en compte.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix du séjour.

Le prix du séjour est forfaitaire ou validé sur devis, aucun remboursement d'éventuelles prestations non consommées n'est possible. Les prix des forfaits indiqués dans notre brochure ont été établis en fonction des données économiques et fiscales en vigueur à la date de chaque brochure : coût des transports liés notamment au prix du carburant, ...

En cas d'évolution significative du montant de certains postes budgétaires, nous nous réservons la possibilité de la répercuter en intégralité sur le montant de l'activité.

La révision du prix du forfait ne pourra intervenir moins de 20 jours avant la date de début de l'activité (Art. L. 211-12 et R. 211-8).

En cas de hausse des prix supérieure à 25% du prix initial du voyage ou en cas d'erreur tarifaire manifeste, NATURE ACCESS informe le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un avis de réception au plus tard 30 jours avant le départ, de sorte que le Client dispose de la faculté (a) d'annuler expressément le Contrat sans frais par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai de 7 jours maximum suivant l'envoi de l'information ou (b) d'accepter la modification de prix et, de fait, du Contrat.

#### **– Modalités de règlement (moyens de paiement)**

A la signature de la fiche d'inscription ou de tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation, un acompte égal à 30% du montant total du prix du voyage est payé par le Client. Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ.

Pour toute commande effectuée moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement de l'intégralité du prix du voyage est exigé.

Les paiements sont effectués par tous moyens et sont libératoires à la date du bon encaissement des fonds.

Une inscription à un voyage non réglée dans le délai prévu est considérée comme annulée et subira les frais d'annulation prévus dans l'article annulation.

Ces conditions peuvent faire l'objet d'un aménagement spécifique. Tout aménagement relatif au paiement du prix sera expressément établi par écrit.

## **ARTICLE 2 – FORMALITES**

Les documents administratifs en cours de validité sont indispensables et pendant toute la durée du voyage :

- Pièce d'identité du mineur : carte nationale d'identité ou passeport ;
- Formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale
- Copie de la carte d'invalidité
- Carte vitale à jour
- Carte Mutuelle à jour
- Ordonnance de traitement (si traitement)
- Attestation CPAM à jour

Lorsque le mineur ne porte pas le même nom que le parent signataire, prévoir une photocopie du livret de famille (faisant apparaître le nom du mineur et le nom du parent signataire de l'AST) ou un extrait d'acte de naissance.

## **ARTICLE 3 – RESTAURATION - TRANSPORT**

### **3.1 - RESTAURATION**

Le Client est informé que la restauration est assurée soit par NATURE ACCESS, soit par un prestataire désigné par NATURE ACCESS.

Le Client a l'obligation d'informer NATURE ACCESS des allergies du Participant dans la fiche sanitaire communiquée.

NATURE ACCESS ou l'un de ses prestataires ne sauraient être tenus pour responsable d'une allergie ou intolérance déclarée par le participant et ne figurant pas sur la fiche sanitaire.

### **3.2 - TRANSPORT**

Le premier et le dernier jour étant consacrés au transport, NATURE ACCESS n'ayant pas la maîtrise des horaires des transporteurs, notamment en raison d'impératifs ou de contraintes sur lesquels NATURE ACCESS n'a aucune maîtrise : vols aériens, sécurité routière, grèves....

La responsabilité de NATURE ACCESS ne peut être engagée dans le cadre de modifications mineures ou de changements d'horaires imposés par une compagnie de transport.

En tout état de cause, la responsabilité est soumise aux règles rappelées ci-dessous et lorsqu'elle est engagée, limitée aux plafonds prévus par les conventions internationales applicables.

NATURE ACCESS propose des solutions de transport, sur demande qui pourra être intégré au devis en contrepartie d'un surcoût. Le Client est informé de la prise en charge du transport par NATURE ACCESS et l'accepte expressément, le cas échéant.

Lorsque le transport est assuré par NATURE ACCESS il est précisé que cette dernière dispose des autorisation ainsi que des assurances nécessaires.

## **ARTICLE 4- ANNULATION – MODIFICATION - DESISTEMENT**

### **4.1 – ANNULATION PAR NATURE ACCESS**

Conformément à [l'article L. 211-14 I](#) du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais mentionné dans cet article.

Il peut être décidé par NATURE ACCESS de devoir annuler un séjour avant le départ. Si aucune solution de substitution n'est alors possible, après étude.

NATURE ACCESS remboursera le client dans son intégralité sur les sommes perçues, sans être tenu de devoir verser une indemnisation supplémentaire si l'annulation survient dans les conditions suivantes :

- Jusqu'à 20 jours avant le départ si la durée du séjour dépasse 6 jours.
- Pour des raisons de circonstances exceptionnelles et inévitables, comme une catastrophe naturelle, empêchant NATURE ACCESS d'exécuter le contrat.
- Dans le cas où le nombre de participants sur un séjour serait inférieur au minimum requis pour son exécution. (minimum variable en fonction des centres). Dans le cas d'un séjour à l'étranger le minimum requis pour l'exécution du voyage est de 12 participants.

Ce remboursement sera traité dans un délai de 15 jours.

#### **4.2 – ANNULATION PAR LE CLIENT**

En rappel aux dispositions précédentes, aucune rétractation n'est envisageable conformément à l'article L.221-28 du code de la Consommation. Toute annulation quel qu'en soit le motif, doit être notifiée par LETTRE RECOMMANDÉE (avec A.R.) accompagnée des justificatifs exigés (certificat médical, avis de décès, etc.).

Le client peut annuler son contrat sans frais au regard de l'article L.211-14 du Code du Tourisme, si et seulement si, la demande est engagée par des circonstances exceptionnelles et inévitables survenues au lieu ou à proximité de la destination, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

L'appréciation de ces circonstances devra porter sur des éléments objectifs qu'il appartiendra au client de démontrer. Le client est tenu de bien considérer son agenda avant toute inscription.

#### **\* FRAIS d'annulation et délais d'application des pénalités concernant l'annulation du séjour :**

- Plus de 30 jours avant le début du séjour : aucun frais
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du prix du séjour
- Entre 20 et 15 jours avant le début du séjour : 50% du prix total du séjour
- Entre 8 et 14 jours avant le début du séjour : 75% du prix du séjour
- Moins de 8 jours avant le début du séjour : 100% du prix du séjour.

#### **4.3 – DESISTEMENT OU MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT**

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement de la part de NATURE ACCESS.

Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du client, sauf en cas de prise en charge dans le cadre d'une assistance rapatriement.

Un changement de séjour n'est possible que pour un transfert vers un séjour proposé par le même organisateur que le séjour initial, et dans la limite des places disponibles. Des frais de 20 euros sont alors facturés pour ce changement en plus des conditions tarifaires du nouveau séjour choisi.

Toute annulation ou modification du transport réservé par le client est facturée 20 euros. Elle n'est possible qu'après accord de NATURE ACCESS et en tout état de cause au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Aucun remboursement de billet n'est possible pour une annulation ou une modification intervenue au-delà de ce délai.

#### **4.4 – ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DE NATURE ACCESS**

La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Cet élément est indiqué au titre de l'information préalable dans chaque fiche séjour. Si le nombre de participants était inférieur au seuil de rentabilité, NATURE ACCESS pourrait se voir dans l'obligation d'annuler ce séjour.

Dans cette éventualité, NATURE ACCESS informerait le participant dans les délais suivants 20 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours. 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours. 48h avant la date de départ, pour les voyages de 2 jours.

Le client sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. NATURE ACCESS proposera au client le choix entre le report de son inscription pour un séjour similaire ou le remboursement total des sommes versées.

NATURE ACCESS peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, NATURE ACCESS proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

NATURE ACCESS peut se voir dans l'obligation de modifier des dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les transporteurs aériens, maritimes et ferroviaires.

Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, NATURE ACCESS s'efforcera de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour.

#### **ARTICLE 5 – DOSSIER SANITAIRE**

Nous demandons à chaque client disposant d'un traitement de remplir la fiche posologie avant chaque départ en activité et d'y joindre la copie des ordonnances correspondantes pour la durée du séjour. L'attestation tuteur légal dûment signée devra être communiquée avant le départ.

Il est également nécessaire au moment du départ, de fournir la carte vitale du participant ainsi que la quantité suffisante du traitement dont la posologie exacte doit être répartie dans un pilulier (valable pour la toute la durée de l'activité).

L'ordonnance originale doit être confiée à l'équipe.

Les parents ou tuteurs légaux s'engagent à rembourser les frais médicaux éventuellement engagés par NATURE ACCESS en cas de maladie ou d'accident. Les feuilles de soins et justificatifs leur seront adressés afin qu'ils en obtiennent le remboursement auprès de leur organisme de sécurité sociale.

Tout manquement à ces impératifs pourra conduire au refus d'accueillir le participant sur l'activité, pour des raisons de sécurité.

Toute demande particulière, et notamment toute demande de repas spéciaux pour raisons médicales ou autres, devra être formulée par le client et par écrit lors de l'inscription. Ces demandes spécifiques seront sujet d'étude, et NATURE ACCESS étudiera la faisabilité du séjour.

Dans le cas de certains séjours ou voyages, des conditions peuvent être exigées des clients, qui sont précisées dans les informations précontractuelles et notamment sur les fiches descriptives (ex : certificat d'aisance en natation).

D'une façon générale, si des informations, en particulier des informations d'ordre médical ou alimentaire ou de conditions physiques (régimes spécifiques ou allergies etc...) ont été cachées ou n'ont pas été mentionnées par le client à l'inscription, et qu'elles ont pour conséquence l'impossibilité d'accueillir le participant sur le séjour (programme non compatible ou centre d'accueil non adapté), tous les frais inhérent à la rupture du contrat seront considéré du fait du client.

#### **ARTICLE 6– ARGENT PERSONNEL**

NATURE ACCESS ne pourra être tenue responsable de tout vol ou perte d'argent personnel durant les séjours ou le transport qui ne lui aura pas été confié au préalable en espèce.

NATURE ACCESS n'est pas tenue de donner tous les justificatifs de dépenses de l'argent personnel des participants autonomes financièrement et sera tenue de fournir un justificatif pour tout achat supérieur ou égal à 15 euros pour les participants non autonomes financièrement.

Une fiche récapitulative des dépenses sera fournie à l'issue de leur séjour ainsi que le reliquat d'argent s'il y a lieu. Dans le cas du non-respect des délais et conditions établis par NATURE ACCESS pour le versement de l'argent personnel, il sera facturé des frais de gestion s'élevant à 5 euros.

## **ARTICLE 7 – TROUSSEAU**

Une fiche trousseau individuelle vous sera fournie, à titre indicatif, avant le départ (lors de l'envoi des convocations de départ). Elle devra être placée dans la valise afin d'être vérifiée à l'arrivée et au départ du séjour.

NATURE ACCESS décline toute responsabilité pour tout vol ou perte de vêtements et d'objets précieux lors du séjour et du transport. Tout le linge et les affaires personnelles devront impérativement être marqués. Les personnes énurétiques devront apporter les fournitures nécessaires (alèse, couches, draps de rechange). Si l'énurésie n'est pas signalée ou le matériel nécessaire absent, la literie souillée et le matériel seront facturés au participant. NATURE ACCESS ne peut être tenue responsable des dégradations des affaires personnelles.

## **ARTICLE 8 – DUREE DU SEJOUR**

Sont inclus dans la durée des séjours : le jour de départ à partir de l'heure de convocation jusqu'au jour de retour à l'heure d'arrivée. Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non de journées.

## **ARTICLE 9 – CESSION DU CONTRAT**

Conformément à l'**article L. 211-11 du Code du Tourisme**, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de prestations identiques, de niveau de pratique sportive choisi...), tant que ce contrat n'est pas en cours d'exécution, ou n'engage pas d'effet impactant sur les prestations de services.

Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance.

Le cédant est tenu d'informer NATURE ACCESS de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du séjour.

Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat peut entraîner, des frais administratifs de cession moyennant le paiement de frais réels ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par NATURE ACCESS en raison de cette cession.

## **ARTICLE 10 – DONNEES PERSONNELLES**

NATURE ACCESS se conforme aux règles et dispositions prévues par le Règlement Général Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD)

### **10.1 – DONNEES COLLECTEES PAR NATURE ACCESS :**

NATURE ACCESS de par la nature de son activité de vente de voyages et de séjours est amené à traiter des informations concernant le client et les bénéficiaires qui y sont liés d'ordre personnel.

Ces données sont susceptibles de faire l'objet de plusieurs traitements informatiques.

Les données collectées, dans le cadre de votre inscription au séjour, sont utiles et nécessaires afin d'assurer une prise en charge sécurisée et un accompagnement optimal.

La proposition d'un devis, d'une offre et/ou l'exécution du Contrat par NATURE ACCESS et ses prestataires ou leurs obligations légales nécessitent la fourniture et le traitement de données personnelles concernant le Client et les participants au voyage concerné, à savoir : noms, prénoms, adresses postales, adresses électroniques, dates de naissance, numéros de téléphone, numéros de passeport ainsi que certaines données sensibles telles que photographie, régime alimentaire, données de santé, traitements médicaux, niveau d'autonomie, besoins d'accompagnement.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à NATURE ACCESS lors de l'inscription sur les supports prévus à cet effet : fiche d'inscription, fiche médicale et fiche complémentaire fournie sur demande. A défaut de les fournir, les demandes ne pourront pas être traitées.

## **10.2 – TRAITEMENT DES DONNEES COLLECTEES PAR NATURE ACCESS :**

Les données collectées sont nécessaires au respect de ses obligations par NATURE ACCESS et sont utilisées pour permettre à NATURE ACCESS et ses prestataires l'exécution des services de voyages prévus au Contrat ou proposés dans le cadre d'une offre précontractuelle.

Ces données sont ainsi traitées pour les finalités suivantes : effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats ; les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients ; le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente ; effectuer des opérations relatives à la prospection ; l'élaboration de statistiques commerciales ; la gestion des demandes de droit des personnes tels que droit d'accès, de rectification et d'opposition ; la gestion des impayés et du contentieux ; la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus NATURE ACCESS ; répondre aux demandes des autorités administratives et judiciaires.

NATURE ACCESS peut également utiliser ces données pour proposer des services ou voyages similaires susceptibles d'intéresser le Client et réaliser des statistiques par courrier électronique ou postale.

Vous pouvez refuser de recevoir cette information en application des articles 27 et 34 de la loi dite Informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, et demander la suppression des données qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit envoyez un message à [natureaccess.sejour@gmail.com](mailto:natureaccess.sejour@gmail.com) votre demande sera traitée dans un délai de 48 heures, hors weekend.

## **10.3 – PERSONNES AUTORISEES A ACCEDER AUX DONNEES COLLECTEES PAR NATURE ACCESS :**

- Le personnel salarié de NATURE ACCESS intervenant dans l'organisation et l'accompagnement lors du séjour.
- Les administrations en lien avec l'organisation et la gestion des séjours.
- Les compagnies d'assurance
- Les partenaires et fournisseurs de services (transporteurs, accompagnateurs, hôteliers, et plus généralement toutes personnes intervenant dans le déroulement du séjour.

#### **10.4 – DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES PERSONNELLES :**

Les données personnelles seront conservées sur l'ensemble de la durée légale associée à la finalité du traitement, à savoir au maximum 5 ans pour répondre à une obligation légale ou réglementaire ; cette durée étant portée à 10 ans pour les données relatives à la comptabilité.

Au-delà, elles seront supprimées définitivement.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016, toute personne dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, de suppression, de retrait du consentement, ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données la concernant. .

Toutes données personnelles d'ordre financier comme les paiements par carte bancaire sont conservées le temps du délai de la réalisation du traitement financier. Les demandes de suppression de Données Personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées à NATURE ACCESS par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Enfin, la personne concernée peut déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la [CNIL](https://www.cnil.fr/fr/plaintes) : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

#### **ARTICLE 11 – DROIT A L'IMAGE**

Au cours d'une activité, les participants pourront être photographiés, pour notamment mettre en ligne des photos via des liens hypertextes accessibles aux parents et tuteurs durant le séjour. Ces liens seront strictement privés.

Dans l'hypothèse où NATURE ACCESS souhaiterait utiliser des photographies sur lesquelles les participants sont reconnaissables, pour illustrer ses activités dans le cadre de ses propres médias , il sera demandé une autorisation expresse aux représentants légaux du participant.

Aucune photographie prise sur une activité ne sera commercialisée par NATURE ACCESS.

Chaque représentant légal peut s'opposer expressément à ce que son participant soit pris en photo.

Conformément au règlement général européen sur la protection des données, le représentant légal du participant pourra demander le déréférencement de l'image par courriel ou courrier recommandé au plus tard le premier jour du séjour [natureaccess.sejour@gmail.com](mailto:natureaccess.sejour@gmail.com).

## **ARTICLE 12 – ASSURANCES - GARANTIE FINANCIERE --RESPONSABILITE -**

Responsabilité civile professionnelle : NATURE ACCESS a souscrit une assurance auprès de la MAIF pour garantir tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus, à hauteur de 15 000 000 euros de couvrir les conséquences de la responsabilité professionnelle que NATURE ACCESS peut encourir.

NATURE ACCESS est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par NATURE ACCESS ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci (Art L 211-16 du Code du Tourisme).

Toutefois, NATURE ACCESS peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au participant, soit à un fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure (Art L211-17 du Code du Tourisme).

Les participants bénéficient, durant leur séjour, sous certaines conditions, des garanties d'assurance et d'assistance suivantes :

- responsabilité civile ;
- assurance et assistance rapatriement
- individuelle-accident
- assurance annulation (sur option)

### **12.1- ASSURANCE RAPATRIEMENT-ASSISTANCE**

#### **Prestation comprise dans le forfait**

L'assurance rapatriement est incluse dans le tarif des séjours.

Cette assurance propose une assistance et un rapatriement avec la MAIF si l'état de santé du participant le nécessite ainsi que la prise en charge des frais hôtelier, hospitalier et médicaux sur place, ainsi qu'une assistance juridique à l'étranger.

Cette assurance ne se substitue en aucun cas aux conditions de modification ou d'annulation d'un séjour avant départ ou lors de son exécution.

### **12.2 - ASSURANCE ANNULATION**

#### **Prestation non comprise dans le forfait**

L'assurance annulation avec la MAIF n'est pas comprise automatiquement au forfait.

En cas d'annulation du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable et non cessible.

Il faut donc en faire la demande lors de votre inscription.

Elle couvre, selon étude du dossier préalable et des conditions d'usage, les annulations pour cause de maladie, d'accident et de décès, mais aussi des événements aléatoires, indépendant de la volonté et imprévisible et justifiable, les retard de vols ou de trains et les interruptions de séjour.

### **ARTICLE 13 - RESPONSABILITE**

NATURE ACCESS ainsi que ses partenaires sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et sont tenus d'apporter une aide à la personne en difficulté.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211- 17- IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudices corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Toutefois, NATURE ACCESS peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au participant, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

NATURE ACCESS agit en qualité de mandataire des représentants de participants auprès de différents organismes (transporteurs, hôteliers, restaurateurs...).

Nous ne pouvons par conséquent pas être tenus responsables des éventuels dommages indépendants de notre volonté.

NATURE ACCESS se réserve le droit d'exercer des modifications (itinéraire, lieu d'hébergement...) si les conditions le nécessitent et/ou dans l'intérêt des participants. NATURE ACCESS décline toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol d'objets personnels ou appareillages (prothèse de tout ordre, autres).

La responsabilité de NATURE ACCESS concernant l'argent de poche ne saurait être engagée si le participant gère son argent seul, NATURE ACCESS déclinera toute responsabilité en cas de vol ou perte.

Le séjour terminé, notre mission s'achève dès que les participants sont repris en charge par leurs parents, dans les 15 minutes qui suivent le retour. Nous déclinons toute responsabilité quant aux incidents qui pourraient survenir à posteriori.



*Conditions générales de vente et de services NATURE ACCESS– Juillet 2023*

En cas de retard de paiement, toute somme non réglée dans un délai de **30 jours après la date de fin de prestation** entraînera l'application de **pénalités de retard**, calculées au taux légal en vigueur (soit 11,13 % de la facture totale pour 2025), ainsi qu'une **indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement**, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce. Passé ce délai, et sans régularisation malgré relance, l'association se réserve le droit de **refuser l'accès à de futurs séjours** et d'engager, si nécessaire, une procédure de recouvrement.

## ANNEXE I

**Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme**

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

### **Extrait du Code du Tourisme**

**Article R.211-3** : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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 la présente section. 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

**Article R.211-3-1** : L'échange d'informations pré-contractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R.211-4** : Préalablement à la conclusion du contrat, 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 :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° 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 ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° 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 un jours avant le départ ;
- 8° 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 ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° 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 ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R.211-5** : 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 quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6** : 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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

*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.*

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° 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 ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % 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 ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise

exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° 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 R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° 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 ;

17° 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 ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) 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 ;

b) 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 ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R.211-7** : 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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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.

**Article R.211-8** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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.

**Article R.211-9** : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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.

**Article R.211-10** : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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.

**Article R.211-11** : 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 préjuger 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4

**ANNEXE 2 : Modèle de fiche d'inscription**