

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément à l'article L. 3422-1 du Code de la Défense, les activités d'Igesa s'exercent au profit des personnels civils et militaires en activité, des retraités du ministère des Armées, de leur famille, et elles peuvent également s'exercer au profit de personnes dépendant d'organismes habilités par convention. Les conditions de vente suivantes ont été élaborées conformément à la loi n° 92.645 du 13 juillet 1992 et son décret d'application n° 94.490 du 15 juin 1994 qui déterminent les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et en application des circulaires et notes ministérielles :

- circulaire n° 001-85/DEF/ASA/IS2 du 10/01/85 ;
- note n° 50 0337 DEF/DFP/AS/AF du 22/01/98 ;
- note n° 177 DEF/SGA du 14/02/08 ;
- note n° 423433 DEF/SGA/DRH-MD/SA2P du 03/11/08 et son modificatif du 03/11/08.

En application de l'article R. 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du même code sont reproduites ci-après.

Le numéro Atout France Igesa (registre des opérateurs de voyages et de séjours) est le suivant : IM075120045.

1 - LE CONTRAT DE VENTE

L'information préalable visée à l'article R. 211-5 du Code du tourisme relative aux prestations proposées est constituée par nos catalogues, devis, brochures et résultat de leur communication au client préalablement à la conclusion du contrat.

Nos conditions générales sont réputées connues et acceptées dès l'envoi de votre bulletin d'inscription complété et signé ou dès le premier règlement (acompte compris) et quel qu'en soit le mode de règlement (carte bancaire, chèque, bons vacances...). En cas de refus, il vous est demandé de nous en avertir par courrier, dans les meilleurs délais ; des frais d'annulation pourront vous être réclamés. En application de l'article R. 211-7 du Code du tourisme, le ressortissant acheteur ne peut céder son contrat qu'à un même ressortissant qui remplit les mêmes conditions pour effectuer le séjour. Le fait de réserver un séjour Igesa implique l'adhésion complète à nos conditions générales de vente.

2 - CONDITIONS DE SÉJOUR

2.1 - DURÉE DES SÉJOURS

Tous les établissements peuvent proposer des séjours d'une durée variable allant de 1 nuit à 3 semaines (ou plus). Durant les périodes d'ouverture, tout ressortissant peut :

- passer un week-end ;
- effectuer un bref séjour ;
- prendre des repas dans les établissements. Il suffit de s'adresser directement à l'accueil de l'établissement.

2.2 - PRESTATIONS

Le détail des prestations inhérentes aux divers établissements figure dans ce catalogue aux pages de présentation de chaque site ainsi que dans la lettre d'information téléchargeable sur www.igesa.fr, rubrique « documents à télécharger ».

Établissement de vacances Igesa hébergement et pension complète ou demi-pension : séjour d'une semaine, soit 7 nuits + repas, prix par personne. À votre arrivée, votre chambre aura été nettoyée. Les lits auront été faits. Draps et linge de toilette sont fournis. Le linge de toilette et les draps sont changés une fois par semaine. Au cours de votre séjour, le nettoyage quotidien de la chambre est à votre charge. Pour des séjours de plus d'une semaine dans les établissements de Biarritz, Hyères, Vernet-les-Bains, Saint-Raphaël - Agay (hôtel), le nettoyage de la chambre et le changement du linge de toilette et des draps sont assurés une fois par semaine par l'établissement. Un forfait ménage peut être réclamé si le logement n'est pas rendu propre.

Remarques :

- 1 - Les établissements partenaires d'Igesa possèdent leurs propres prestations.
 - 2 - En fonction des disponibilités, vous pourrez être hébergés dans des chambres pour personnes à mobilité réduite.
 - 3 - En pension complète ou demi-pension, les logements sont attribués selon la composition familiale (sauf en cas d'hébergements payants avec suppléments). Des souhaits peuvent être signalés (il appartient au séjournant de prendre contact avec l'établissement choisi 3 semaines avant le départ).
- **Pension complète :** 7 diners, 6 déjeuners, 7 petits déjeuners (boissons non comprises).
 - **Demi-pension :** 7 diners, 7 petits déjeuners (boissons non comprises). NB : Restauration enfant de 1 an à - de 2 ans : il est recommandé d'apporter un mixeur.

NB : Il n'est pas servi de repas de régime dans les établissements Igesa.

- **Séjours en location :** séjour d'une semaine, soit 7 nuits, prix par appartement. Même prestation d'hébergement qu'en pension complète ou demi-pension, excepté que les lits ne sont pas faits, les produits d'entretien et le papier toilette ne sont pas fournis. Les draps sont fournis, sauf dans les mobil-homes.

- **Séjours Prix doux :** séjour en location à tarif réduit et unique de 2 nuits minimum, en période « hors saison ». Prix par appartement quel que soit le nombre de personnes. Draps et linge de toilette fournis (sauf mobil-homes), lits non faits à l'arrivée, produits d'entretien et papier toilette non fournis. En période « hors saison », les services et prestations annexes* proposés par l'établissement sont limités.

- **Séjours nuitée :** hors saison dans nos hôtels, villages vacances, résidences et campings, avec ou sans restauration et services.

* Renseignements auprès de l'établissement.

2.3 - JOURS ET HEURES D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

- Du samedi au samedi, pour la plupart de nos établissements

sauf mention contraire (figurant sur les pages présentations) et hors séjour location Prix doux et nuitée hors saison.

Les logements seront disponibles le jour de l'arrivée, à partir de 16 h, et libérés le jour du départ avant 10 h (pour les séjours d'une semaine minimum).

NB : N'oubliez pas de prévenir l'établissement si vous êtes retardé.

2.4 - ÉQUIPEMENTS

L'équipement « bébé » : la plupart de nos établissements disposent de biberonneries, ouvertes 24 h/24, permettant aux parents de préparer ou faire réchauffer les repas des enfants.

Des lits bébé et des chaises hautes (uniquement au restaurant) peuvent être mis à disposition.

ATTENTION : nous conseillons aux parents de s'assurer de la disponibilité des lits bébé avant leur départ.

2.5 - ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Certains de nos établissements sont adaptés à ce type d'accueil. Cependant, il vous appartient lors de votre réservation d'attirer l'attention d'Igesa sur toute particularité de ce type susceptible d'affecter le bon déroulement du séjour.

ATTENTION : les centres Igesa n'étant pas médicalisés, les personnes séjournant seules doivent être valides et autonomes.

NB : Personnes à mobilité réduite ou handicapées, afin de mieux prendre en compte votre situation, nous vous demandons de bien vouloir préciser la nature de votre handicap. Vous voudrez bien également communiquer à l'établissement de votre choix vos demandes particulières afin d'évaluer la faisabilité.

2.6 - ANIMAUX

Afin de satisfaire l'ensemble des vacanciers, Igesa a mis en place des conditions particulières concernant l'admission des animaux dans certains de ses établissements. L'accès est interdit aux chiens de 1^{re} et 2^e catégories dans l'ensemble des établissements Igesa. Les animaux de petite taille (- 10 kg) sont admis dans les campings Igesa. Ils peuvent également être admis en location dans certains établissements, uniquement hors période de vacances scolaires (voir descriptif de chaque centre), sous réserve de ne pas les laisser circuler en liberté et d'être en règle sur le plan sanitaire (présentation obligatoire du carnet de vaccination à jour). L'animal doit être identifiable par tatouage ou transpondeur électronique (carte de tatouage ou d'identification électronique). Pour cela, prévenir l'établissement. Un tarif de 1,70 €/jour en camping et 4,80 €/jour en mobil-home vous sera facturé directement par l'établissement afin de procéder à un nettoyage approfondi de votre location, lors de votre départ. Si vous vous présentez en location avec des animaux pendant les vacances scolaires, Igesa se verrait contrainte de vous refuser l'accès à votre location.

3 - INSCRIPTION

Tout séjour doit faire l'objet d'une demande adressée à Igesa ou d'une réservation téléphonique au 04 95 55 20 20.

Il est désormais possible d'effectuer la réservation de certains séjours sur www.igesa.fr

Les réservations peuvent également être effectuées par bulletin d'inscription, téléchargeable sur Internet (www.igesa.fr) et dûment rempli et signé.

Il peut être transmis par mail : jereservvacances@igesa.fr ou par courrier à : Igesa - Direction des Vacances - BP 335 - 20297 BASTIA Cedex.

ATTENTION : un dossier non signé ne sera pas pris en compte.

INSCRIPTION : les prestations proposées par Igesa Vacances ne sont accessibles qu'aux ressortissants du ministère des Armées (militaires, civils, retraités, personnels sous contrat...) et à leur famille directe (parents, enfants, frères, sœurs). L'inscription à une prestation proposée par Igesa engendre une participation liée à la facturation des frais de dossier. Un parrainage est possible pour les non-ressortissants, habitués à partager leurs vacances avec des ressortissants. Ils peuvent participer à l'un de nos voyages ou bénéficier de nos prestations uniquement s'ils accompagnent le ressortissant.

NOUVEAU : Igesa ne vous demandera plus d'envoyer vos pièces justificatives pour prouver votre appartenance au ministère des Armées.

Il en sera de même pour la détermination de votre tarif, l'avis d'imposition ne sera plus exigé.

Vous certifierez sur l'honneur vos déclarations : par courrier, en ligne ou par téléphone auprès des conseillers vacances.

Cependant, Igesa effectuera des contrôles aléatoires auprès des bénéficiaires de séjours.

Dans le cadre des contrôles réalisés, elle se réserve le droit de demander la communication de toute pièce justificative qu'elle jugera utile quant aux informations transmises ; leur non-présentation entraînera l'application du tarif maximal.

En cas d'erreur lors de vos déclarations, vous devrez vous acquitter des sommes demandées.

Durant les 4 années suivantes, toute demande de séjour ne pourra être prise en compte sans les pièces justificatives (appartenance au ministère des Armées et avis d'imposition).

Pour les non-ayants droit Igesa (pièces justificatives à fournir) : les tarifs sont fixés par convention ou notes particulières pour ce qui concerne les « associés » ou les étrangers. Les non-ayants droit invités par des ressortissants sont admis, dans la limite des places disponibles.

Attention, il est impératif que les personnes figurant sur le contrat de vente soient celles qui séjournent dans les établissements.

4 - SYSTÈME DE RÉSERVATION

Pour vos réservations hors vacances scolaires d'été, la réponse est immédiate dès l'ouverture des ventes.

Pour des séjours pendant les vacances scolaires, un système

d'admission a été mis en place pour la période dite « rouge » (du 16/07 au 31/08/2024 pour les vacances d'été). Afin de conserver la vocation sociale, dès l'ouverture des ventes, sur certaines destinations, une priorité d'accès est accordée aux familles avec enfant(s) à charge fiscalement.

Pour les vacances d'été, les demandeurs sans enfant à charge fiscalement ou retraités du ministère des Armées ne sont pas prioritaires sur certains établissements, d'autres dates peuvent leur être proposées ainsi que d'autres destinations.

Dans un second temps, ils peuvent être acceptés en fonction des disponibilités.

En outre, afin de satisfaire les personnels du ministère des Armées qui ne peuvent se déterminer à l'avance sur leurs dates de vacances (opérations extérieures et intérieures : opex, sentinelles et autres contraintes de service) et sur justificatif fourni par l'autorité hiérarchique, un quota de places leur est réservé jusqu'au 13/05/2024 pour les vacances d'été (dès l'ouverture des ventes, les places sont attribuées au fur et à mesure).

Les places non utilisées sont attribuées aux familles inscrites en liste d'attente. Dès l'ouverture des ventes pour la période des vacances d'été, les invités non-ressortissants accompagnant des ayants droit du ministère des Armées et désirant séjourner en période de vacances scolaires ne pourront être pris en compte. Seront donc seules admises automatiquement les familles ressortissantes figurant dans le dossier. Dans le cas où vous ne voudriez pas partir sans les personnes invitées que vous aviez inscrites, il est impératif que vous nous préveniez si vous souhaitez annuler. Les conditions d'annulation seront celles en vigueur.

NB : Une priorité d'accès est maintenue pour les cas dits « sociaux » (après enquête sociale). En cas d'indisponibilité des établissements, une inscription en liste d'attente prioritaire leur est accordée.

5 - LES TARIFS

Les tarifs publiés dans le présent catalogue sont communiqués sous réserve d'erreur d'impression ou d'omission. Ils sont applicables à partir du 02/04/2024.

Un supplément chambre individuelle est facturé pour l'ensemble de nos établissements Igesa en pension complète ou en demi-pension, pour toute personne seule occupant une chambre base 2 personnes.

Des suppléments peuvent être proposés notamment par rapport à l'hébergement. Par exemple, côté mer ou vue mer, balcon (se référer aux tableaux de tarifs dans les pages descriptives des destinations).

RÈGLEMENT DES FRAIS DE DOSSIER ET TAXE DE SÉJOUR

En sus des frais de séjour, vous devez vous acquitter d'une part des frais de dossier non remboursables et exigibles dès l'enregistrement par Igesa de votre bulletin d'inscription, ou de votre réservation téléphonique. Si vous avez réservé votre séjour sur www.igesa.fr, les frais de dossier moindres s'appliqueront. D'autre part, une taxe de séjour variable selon la municipalité est payable sur place. Les frais de dossier sont facturés une seule fois lorsque les séjours ont lieu en continuité sur deux ou plusieurs centres différents.

MODALITÉS DE CALCUL DES FRAIS DE SÉJOUR

• Si vous êtes ressortissant du ministère des Armées, vos frais de séjour sont calculés en fonction de votre revenu et de votre situation de famille établis à partir du RABIPP (revenu annuel brut imposable par personne physique) de votre famille. Cinq tranches de tarif subventionné ont été établies, du tarif A à E.

- Pour calculer votre RABIPP, divisez le montant figurant à la ligne « Revenu fiscal de référence » de votre feuille d'imposition portant sur les revenus N - 2 par le nombre de personnes fiscalement à charge composant la famille (une part par personne). N'étant l'année au cours de laquelle la demande est formulée, pour vos vacances. Pour vos vacances 2024, sera donc pris en compte votre avis d'imposition de 2023 sur les revenus de 2022.

Consultez ensuite la grille des tranches tarifaires afin de connaître celle qui correspond à votre cas. Soit considérés comme à charge les enfants de moins de 18 ans (ainsi que les enfants étudiants jusqu'à 25 ans révolus). À partir de 26 ans, ou une fois qu'ils ne sont plus à charge, les enfants peuvent être admis comme invités non-ressortissants en même temps que leur famille, en fonction des disponibilités (tarif F).

Exemple fictif : un foyer de 2 adultes et 2 enfants dispose d'un revenu fiscal de référence de 31 097 €. Le RABIPP de cette famille est donc égal à 31 097 € divisés par 4, soit 7 774 €. Il correspond donc à la tranche tarifaire B, dont le RABIPP est compris entre 5 962 et 10 350 € (cette fourchette de revenus est purement aléatoire et ne peut en aucun cas servir de référence réelle). Le prix de son séjour est donc indiqué dans la colonne B du tableau de tarif de l'établissement choisi.

Tranches de RABIPP (Revenu Annuel Brut Imposable par Personne Physique) dans les établissements de vacances Igesa pour les dates mentionnées dans ce catalogue (sous réserve de modifications)	
Tranches tarifaires	Euros
A	< 5 962 €
B	5 962 à 10 350 €
C	10 351 à 13 368 €
D	13 369 à 14 667 €
E	> 14 667 €

LES DIFFÉRENTS CAS DE FIGURE

- Les personnes seules, célibataires, veufs(ves), séparé(e)s, divorcé(e)s, comptent pour 1,5 part. Le chef de famille veuf(ve), divorcé(e), séparé(e), célibataire avec enfants à charge compte pour 2 parts. Les veufs(ves) de ressortissant sont ressortissant(e)s jusqu'à reprise de vie de couple.
- Une demi-part supplémentaire est accordée pour un enfant ou adulte handicapé titulaire de la carte d'invalidité (soit une invalidité d'au moins 80 % dont l'attestation figure sur l'avis d'imposition du ressortissant demandeur). Les enfants majeurs handicapés titulaires de la carte d'invalidité vivant ou étant à la charge du ressortissant ont accès à Igesa sans limitation d'âge.
- Une demi-part supplémentaire est attribuée (si elle n'est pas accompagnée de son conjoint/conjointe) à l'accompagnateur (ressortissant) d'une personne handicapée.
- Pour les personnels ayant été affectés en Outre-mer ou à l'étranger, le quotient sera calculé à partir du « revenu fiscal de référence » de votre feuille d'imposition portant sur les revenus N – 2.
- Pour les personnes n'ayant aucun revenu l'année précédant leur demande, le RABIPP sera calculé sur la base du dernier bulletin de salaire (déduction faite des 10 %).
- Les retraités ayant au moins 15 ans de service au ministère des Armées et ayant des enfants fiscalement à charge ont les mêmes droits d'admission que les personnels en activité, pendant les périodes de vacances scolaires.
- Les personnes vivant en pacs ou concubinage devront joindre à leur demande un document officiel de vie commune ou une attestation sur l'honneur ainsi que l'avis d'imposition des intéressé(e)s (impôt sur le revenu du demandeur + impôt sur le revenu du (de la) concubin(e)).
- Les enfants de ressortissants scolarisés et non à charge pourront séjourner avec eux aux mêmes tarifs. L'avis d'imposition de l'ex-conjoint ayant la charge de l'enfant n'est plus nécessaire pour la détermination du tarif de l'enfant. L'ex-conjoint non-ressortissant n'ayant pas repris la vie de couple et qui conserve la charge fiscale des enfants d'un ressortissant de la Défense a accès à Igesa au titre de ses enfants.
- Les personnes invitées non-ressortissantes du ministère des Armées bénéficient du tarif F.

NB : Des tarifs particuliers peuvent être appliqués à certains vacanciers appartenant à des organismes ou associations ou ministères avec lesquels Igesa a conclu des conventions ou des accords de partenariat. Veuillez vous renseigner auprès de l'organisme, ou de l'association, ou du ministère dont vous dépendez. Vous pouvez réserver votre séjour par téléphone, par courrier ou par Internet.

Les ressortissants retraités de la Défense, exerçant une activité professionnelle rémunérée, conservent leur qualité de ressortissants et peuvent prétendre aux tarifs A, B, C, D ou E actifs ou retraités.

TARIFS PROMOTIONNELS

- Réductions « basse saison » :

Des réductions peuvent être accordées dans certains établissements à certaines périodes (cf. tableaux de tarifs des pages établissements).

Les retraités du ministère des Armées bénéficient des séjours Igesa :

à un tarif préférentiel retraité (cf. tableau de tarifs de Vernet-les-Bains) à condition d'avoir 55 ans et de justifier de 15 ans de service à minima, ou de justifier de 25 ans de service sans conditions d'âge.

TARIFS « NUITÉE »

Tarif unique sur la base d'une chambre double pour une durée inférieure à une semaine hors saison (avec ou sans restauration).

6 - LE PAIEMENT

Le paiement des frais de dossier et de l'acompte (30 % du coût total du séjour) est exigible dès la réservation. Il est possible, après le règlement de l'acompte, d'échelonner ses règlements en 3 fois sans frais, à condition que la totalité des frais de séjour soit réglée 30 jours avant la date de début de séjour. Si la réservation est effectuée à moins de 30 jours du départ, le paiement intégral est exigible par CB.

7 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Pour tout type de règlement (hors carte bancaire), vous devez joindre la vignette de règlement détachable de votre facture et envoyer votre règlement à l'adresse suivante : Igesa BCC – BP 77 – 20298 Bastia Cedex. Les règlements peuvent s'effectuer par :

A) CHÈQUES BANCAIRES

Les chèques bancaires sont acceptés, merci de bien vouloir vérifier que ceux-ci sont signés et correctement libellés à l'ordre de Igesa/ BCC.

B) CARTE BANCAIRE

Vous pouvez régler le séjour par carte bancaire Visa, Eurocard ou Mastercard, en appelant le 04 95 55 20 20 (touche 4). Le montant minimal de paiement par carte bancaire est fixé à 10 euros.

1) Si vous effectuez une réservation en ligne, un échéancier pour le règlement par carte bancaire du solde de votre séjour vous sera proposé.

2) Nouveau : règlement du solde de votre séjour en ligne

Vous avez désormais la possibilité de régler le solde de votre séjour sur www.igesa.fr (directement sur votre espace client), même si votre réservation a été effectuée par téléphone.

C) BONS VACANCES

Attention : Igesa n'est pas labellisée Vacaf. Sous certaines conditions, les familles allocataires de bons vacances peuvent bénéficier d'une aide de la CAF. Il vous appartient de vous renseigner auprès de celle-ci pour connaître vos droits et la réglementation. Les bons vacances doivent être remplis et signés puis transmis à Igesa en recommandé avec accusé de réception. La validation des bons vacances sera faite après étude de leur conformité avec la réglementation en vigueur pour chaque CAF.

Igesa se réserve le droit de demander le règlement du séjour si les bons vacances n'en couvrent pas le montant réel.

Il ne sera pas procédé à un remboursement si le montant des bons CAF envoyés est supérieur à la somme due. Les bons CAF

ne peuvent être acceptés si le séjour a déjà été réglé totalement par chèques-vacances. En cas de paiement partiel du séjour par chèques-vacances, le solde du séjour peut être acquitté en bons CAF dans la limite du solde. Il ne sera pas procédé à un remboursement si le montant des bons CAF envoyés est supérieur à la somme due. Il ne sera pas procédé à un remboursement pour les bons CAF envoyés postérieurement au séjour acquitté dans les 30 jours du début du séjour. Pour toute information, contactez le 04 95 55 31 09.

D) CHÈQUES-VACANCES

Les chèques-vacances sont valables pour tous les séjours effectués sur le territoire des États membres de la Communauté européenne. Ils ne sont pas acceptés pour les paiements effectués au centre Igesa de l'île des Pins (Nouvelle-Calédonie), ni pour les séjours partenaires hors de l'Union européenne.

IMPORTANT

- Ils doivent être envoyés par recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante (enveloppe pré-imprimée ou bien utiliser une enveloppe en fonction du poids) : Igesa bureau comptes clients – BP 335 – 20297 Bastia Cedex. Pour votre sécurité, nous vous conseillons d'utiliser le taux de recommandé R3 (suivi du recommandé et remboursement partiel en cas de perte). Ne pas oublier de mentionner votre numéro vacances ou, le cas échéant, les nom et prénom du demandeur. Nous vous conseillons également d'indiquer le nombre et la valeur des chèques-vacances adressés à Igesa.
- La partie supérieure des chèques-vacances ne doit pas être détachée et le nom du prestataire (Igesa) doit être mentionné sur tous les chèques transmis.
- Si vous ne pouvez pas payer exactement la somme due avec vos chèques-vacances, vous pouvez compléter le paiement à l'aide d'un chèque bancaire. À l'inverse, il ne sera pas procédé à un remboursement si le montant des chèques-vacances envoyés est supérieur à la somme due, quel que soit le montant.
- Igesa accepte les chèques-vacances en cours de validité dont la date de péremption est suffisamment lointaine pour permettre le traitement administratif et dans la mesure où les dates de règlement inscrites aux « Conditions générales de vente » sont respectées. AUCUN délai supplémentaire ne sera accordé pour le paiement de l'acompte.

CAS PARTICULIERS

Paiement de l'acompte ou de la totalité du séjour par carte bancaire lors de la réservation : en dérogation à la règle précédente, lors d'une réservation par téléphone et à la prise de paiement de votre acompte ou de la totalité du séjour (notamment si réservation à moins de 30 jours avant le début du séjour) par carte bancaire, vous aurez la possibilité, dans un délai maximal d'un mois à compter de la date de facturation, de transmettre vos chèques vacances à Igesa pour remboursement de la somme payée par carte bancaire. Attention, le montant du remboursement ne pourra être supérieur au montant réglé par carte bancaire (en d'autres termes, le montant des chèques vacances adressés à Igesa ne devra pas excéder le montant payé par carte bancaire).

8 - CONDITIONS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION DE SÉJOUR EN VILLAGES CLUBS, RÉSIDENCES ET CAMPINGS Igesa (hors hôtels parisiens, toulonnais et la Villa Furtado à Nice)

– Du fait d'Igesa : avant le séjour, Igesa peut être exceptionnellement contrainte de modifier ou d'annuler votre séjour en raison d'une force majeure tenant à des motifs d'intérêt général ou de sécurité. L'institution vous proposera dans la mesure du possible un séjour équivalent à coût comparable que vous serez libre d'accepter. En cas de refus de cette nouvelle proposition, les sommes déjà versées vous seront remboursées.

– De votre fait : le fait de s'inscrire à l'un de nos séjours implique l'adhésion complète à nos conditions générales de vente.

Toute annulation ou modification de séjour sera facturée selon le barème énoncé ci-après et devra impérativement faire l'objet d'une confirmation par mail à l'adresse suivante :

NOUVELLES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

	Frais de modification	Frais d'annulation
Jusqu'à 30 j du départ	29 €	49 € (frais de dossier inclus)
Entre 29 et 15 j du départ	30 % du différentiel si baisse du montant de la réservation*	30 % du montant de la réservation conservés
Entre 14 et 2 j du départ	50 % du différentiel si baisse du montant de la réservation*	50 % du montant de la réservation conservés
à J – 1 ou jour J (non présentation)	100 % du montant de la réservation conservé	
Pour motif opérationnel ou contrainte de service** jusqu'à J – 1 du départ	Remboursement intégral des sommes versées, y compris les frais de dossier, en cas d'annulation.	

* Exemple si séjour de 2 semaines : semaine 1 : 1 000 € et semaine 2 : 800 €. Si suppression semaine 2 : montant des frais de modification : 800 € x 30 % = 240 €.

** Justificatif à fournir.

– Les promotions de dernière minute et certaines offres spéciales ne font l'objet d'aucun remboursement et sont non modifiables.

– Les séjours à thème ainsi que les courts séjours peuvent faire l'objet de conditions d'annulation particulières (cf. programme des séjours à thème).

– Toute demande de réduction de séjour sera considérée comme une modification (et c'est la date de début de séjour qui sera prise en compte).

– Toute demande de réduction du nombre de participants (pour un séjour en pension complète ou demi-pension) sera considérée comme une modification.

– Tout changement d'établissement sera considéré comme une annulation.

– Tout report de séjour sera considéré comme une annulation.

– Toute demande de modification ou d'annulation liée à une contrainte opérationnelle ou de service (du demandeur, personnel civil et militaire du minarm) ne fera l'objet d'aucuns frais jusqu'à la veille du départ (justificatif à fournir).

– Tout séjour commencé est dû.

– Toute demande d'augmentation de la durée de séjour, de rajout de participants payants (en formule demi-pension ou pension complète) ou de suppléments (hors souscription d'assurance) sera effectuée sans frais.

jerservevacances@igesa.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence de réservation :

Igesa Vacances BP 335 – 20 297 BASTIA Cedex

Dans le cas d'une impossibilité de séjour, prévenir immédiatement l'agence de réservation par courrier en recommandé avec accusé de réception (si le séjour est proche, doubler le courrier d'un appel téléphonique ou par mail à l'adresse suivante : jerservevacances@igesa.fr), des frais d'annulation pouvant être retenus (voir « Conditions d'annulation ou de modification de séjour » ci-après).

Toute réclamation, de quelque nature que ce soit, relative au séjour doit être adressée dans le délai d'un mois maximum après la date de retour, par lettre recommandée à : Igesa Relations Clients – BP 335 – 20297 Bastia Cedex.

Tout séjour sera considéré comme annulé si celui-ci n'est pas soldé un mois avant le départ et ne fera l'objet d'aucun remboursement (et ne dispense en aucun cas de la totalité de son montant). En cas de non-présentation à la date prévue, aucun remboursement ne sera effectué.

INCIDENT DURANT LE SÉJOUR

En cas d'incident marquant ou de faute grave, notamment :

- atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou morale à l'encontre de clients ou des personnels Igesa ;
- atteinte à l'organisation ou à la bonne marche du centre ;
- préjudice matériel ou moral grave,

Igesa se réserve le droit d'inscrire toute personne concernée sur une liste « incident » prévue à cet effet. Dans cette hypothèse, la personne inscrite recevra un courrier/courriel explicitant les raisons et finalité(s) de cette inscription et les moyens dont elle dispose pour présenter ses observations et exercer ses droits, conformément à la Loi Informatique et Libertés modifiée et au Règlement européen sur la protection des données (RGPD).

Par ailleurs, toute personne inscrite sur la liste « incident » pourra faire l'objet d'un renvoi de son lieu de séjour après que le directeur du centre l'aura informé. Dans ce cas, les frais de retour restent intégralement à la charge de la personne et les jours ou activités non effectués ne seront pas remboursés.

Attention, Igesa n'étant pas médicalisée, les règles de renvoi s'appliquent également aux personnes séjournant seules invalides et non autonomes.

9 - ASSURANCE

• RESPONSABILITÉ CIVILE Igesa :

Lors de votre séjour dans les hôtels, villages de vacances, résidences et campings Igesa, vous bénéficiez de la garantie responsabilité civile de l'Institution pour tous les dommages corporels ou matériels dont Igesa aura été reconnue responsable à l'égard des vacanciers, souscrite auprès de AGPM-Maif (Maif – groupe de personnes morales – BP 307000 – 13798 AIX-EN-PROVENCE Cedex 3).

En ce qui concerne la garantie responsabilité civile hôtelière (hôtellerie avec ou sans pension ou pension complète), le contrat d'assurance souscrit par Igesa auprès de AGPM-Maif (Maif – groupe de personnes morales – BP 307000 – 13798 Aix-en-Provence Cedex 3) garantit le vol des effets personnels des clients dans les chambres ou autres locaux de l'établissement ainsi que dans les parkings dans les limites légales. Cette garantie n'est pas acquise pour les séjours en formule logis, camping et caravaning. Les non-ressortissants bénéficient de garanties identiques à celles des ressortissants du ministère des Armées.

• ASSURANCE ANNULATION :

Vous pouvez souscrire une assurance annulation de votre choix. Igesa vous propose l'assurance négociée avec le cabinet Lafont/ AXA, dont les tarifs et modalités d'adhésion figurent en page 109 du présent catalogue. Dans le cadre de l'annulation d'un séjour tout compris, les activités ou prestations annexes (indépendantes de l'hébergement) ne sont pas assurées par le cabinet Lafont/AXA (exemple : les séjours à thème ou avec des activités liées à des prestataires extérieurs). Le montant de la souscription de l'assurance ne peut faire l'objet d'aucun remboursement (y compris en cas d'annulation de la réservation). L'assurance ne peut être souscrite qu'au moment de la réservation.

10 - CONDITIONS PARTICULIÈRES PARTENAIRES Igesa (France)

Igesa agit en qualité d'intermédiaire entre les ressortissants et les partenaires. Tout incident afférent à la non-conformité des prestations annoncées est de la responsabilité exclusive du partenaire. Des frais de dossier peuvent être demandés par certains partenaires en plus de ceux réclamés par Igesa. Les prix indiqués sont donnés à titre indicatif et peuvent subir une légère variation. Le paiement du solde de votre séjour chez un de nos partenaires est exigible 45 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Des frais d'annulation seront alors réclamés ou conservés conformément aux conditions générales de vente du partenaire. Pour les inscriptions de dernière minute, intervenant moins de 45 jours avant la date de début de séjour, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription.

ATTENTION : les conditions générales du partenaire choisi sont disponibles sur Internet ou vous sont adressées à votre demande. Ce partenaire vous propose une assurance annulation. Igesa se réserve le droit, en cas d'annulation ou de modification, de vous réclamer ou de retenir l'intégralité du montant du séjour.

Igesa est titulaire, auprès de la préfecture d'Île-de-France, de l'agrément Tourisme n° AG 094 07 0001. Responsabilité civile : AXA Courtage.

Garantie financière : SOCIÉTÉ GÉNÉRALE. Igesa n'est pas une agence de voyages et n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre les ressortissants et les organisateurs. L'inscription à un voyage implique d'avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des conditions particulières de vente d'Igesa, des conditions de vente du voyageur et de les avoir acceptées dans leur intégralité.

11 - FRAIS D'ANNULATION POUR UN SÉJOUR RÉSERVÉ CHEZ UN PARTENAIRE

• Annulation de votre part

Toute modification ou annulation du dossier entraîne des frais administratifs par dossier pour Igesa et des frais d'annulation de la part du partenaire (non remboursables).

En cas d'annulation, le remboursement des sommes versées interviendra en fonction des conditions générales de vente du partenaire. Celles-ci sont disponibles sur Internet ou peuvent vous être adressées sur demande.

• Annulation du fait de l'organisateur

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants. Un supplément de prix pourra être calculé en fonction du nombre réel de participants, si le voyage est néanmoins réalisé.

FORMALITÉS/DÉFAUT D'ENREGISTREMENT

Il est de la responsabilité du client de s'informer des modalités légales et sanitaires nécessaires à l'entrée du/des pays choisis pour voyager. Igesa ne peut être tenue responsable du défaut d'enregistrement des clients lié à la non-présentation des documents légaux ou sanitaires nécessaires au voyage et aucun remboursement ne pourra être demandé.

CONDITIONS DE PAIEMENT

Toute inscription implique le versement d'un acompte. Une facture récapitulative, valant contrat, vous sera adressée dès la confirmation du dossier.

Le paiement du solde de votre séjour chez un de nos partenaires est exigible 45 jours avant le départ. Des frais d'annulation seront alors réclamés ou conservés conformément aux conditions générales de vente du partenaire.

La contestation du prix facturé et des prestations réservées doit parvenir à Igesa par courrier dans les 8 jours à réception de la facture et ne dispense en aucun cas du règlement de la totalité de son montant.

RESPONSABILITÉ

Tout incident lié à la non-conformité des prestations annoncées (cas de force majeure, annulation du séjour...) survenant après l'enregistrement de la confirmation de réservation est de la responsabilité exclusive du partenaire.

CODE DU TOURISME

Partie réglementaire (Articles D122-2 à R443-4)

LIVRE II : ACTIVITÉS ET PROFESSIONS DU TOURISME. (Articles R211-1 à R243-4)

TITRE I^{er} : DES AGENTS DE VOYAGES ET AUTRES OPÉRATEURS DE LA VENTE DE VOYAGES ET DE SÉJOURS. (Articles R211-1 à R211-51)

Chapitre unique : Régime de la vente de voyages et de séjours. (Articles R211-1 à R211-51)

Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours. (Articles R211-3 à R211-11)

Article R211-3

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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 R211-4

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec

les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève

le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article R211-12 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Article R211-13 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.