

## Conditions générales de vente – American Village/ British Village

(UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2. II du code du tourisme.

### Article 1 : PREAMBULE

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

NACEL est une SASU au capital de 42 199€ dont le siège social est situé 30 Rue de la Comtesse Cécile, 12000 RODEZ, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de RODEZ sous le numéro 724 800 511, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 075100106 (ci-après : "NACEL").

NACEL est notamment propriétaire de la marque American Village, marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 94500899.

Conformément à la réglementation en vigueur NACEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE CREDIT ET CAUTION, 3 Place Marcel Paul, 92 000 NANTERRE, et une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de ALLIANZ IARD 5C Esplanade Charles de Gaulle 33081 Bordeaux Cedex - N° de Police NACEL : 57544589 – Couverture maximum 6M€ par année civile pour les dommages corporelles, matérielles et immatérielles, consécutives ou non.

#### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par la société NACEL de voyages à forfait, sous l'ensemble de ses marques à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

#### Article 1.3. Définitions

**Client** : personne physique ou morale ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec NACEL dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

**Participant** : toute personne, Client ou non, qui participe à un Voyage à forfait sans avoir la qualité d'employé de Nacel

**Voyage à forfait/ Séjour** : tous les séjours proposés par NACEL (quelque soit la marque de commercialisation) et qui sont tous constitutif d'un forfait au sens de la directive

**Contrat en ligne** : contrat conclu dans le cadre d'achat de voyages à forfait sur les sites de NACEL ([www.nacel.fr](http://www.nacel.fr), [www.americanvillage.fr](http://www.americanvillage.fr) notamment)

**Prestation** : Tout service touristique vendu par Nacel de façon isolée, et non intégrée dans un Voyage à forfait.

**Contrat à distance** : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques

**Support durable** : tout instrument (notamment des courriers électroniques ou courriers postal) permettant au Client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

#### 1.4 Capacité de contracter et porte fort

Toute personne achetant un Séjour, ou une Prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire de tutelle ou de curatelle ont l'obligation lors de leur inscription, d'une part, de faire état de leur situation et d'autre part pour les personnes placées sous curatelle de fournir une autorisation écrite de leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles.

Toute personne concluant un contrat électronique avec NACEL agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation, il garantit et se porte fort d'être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage avoir personnellement transmis à ses mandants l'intégralité de l'information précontractuelle et contractuelle utile et recueilli leur consentement.

#### Article 1.5 Protocole Sanitaire dans le cadre des environnements épidémiques

NACEL attache une importance primordiale à la sécurité de ses participants, de leurs proches et de ses salariés ou prestataires. Dès lors, notamment en situation épidémique, nous pouvons être amenés à mettre en

place un ensemble de procédures (ci-après Un Protocole Sanitaire) destiné à éviter les maladies et infections en général.

Le Protocole Sanitaire mis en place par Nacel intègre l'ensemble des normes et recommandations fixées par la Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative, et décrit notamment les conditions d'accès aux séjours, et le traitement des cas suspects / confirmés d'infection par un virus.

L'inscription à un Séjour implique que le Participant s'engage à respecter scrupuleusement les consignes sanitaires données avant, pendant et après le Séjour. Ainsi, il accepte notamment de se soumettre aux contrôles sanitaires mis en place (y compris la prise de température quotidienne). Il est rappelé qu'un Participant présentant des symptômes caractéristiques du COVID ou d'une autre maladie ne pourra pas accéder au Séjour ou devra interrompre son Séjour si ces symptômes se déclarent après sa prise en charge par les encadrants Nacel.

L'annulation ou l'interruption, (à l'exception d'une fermeture administrative du lieu d'hébergement) d'un séjour d'un participant qui découlerait de la contraction d'une maladie sur place constitue une annulation du fait du Client et donnera lieu à l'application des pénalités d'annulation visées à l'article 8.2 ci-après.

## **Article 2 : CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions de vente, s'appliquent de plein droit aux Séjours commercialisés par NACEL, soit sur les sites soit dans les brochures fournies (électroniques ou extraits papiers) par la société NACEL à ses clients ou prospects.

Ces conditions de vente régissent les ventes de forfaits au sens du Code du Tourisme par NACEL et, dans les cas où elles le stipulent expressément et seulement dans ces cas, les ventes d'autres prestations touristiques isolées.

**L'inscription ou la participation aux séjours et aux prestations commercialisés par la société NACEL entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.** Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et NACEL, les dispositions du contrat prévaudront.

**Préalablement à l'inscription, le Client déclare avoir reçu un exemplaire et pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat.**

## **ARTICLE 3 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE**

Le Client reconnaît, en s'inscrivant, avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le client est invité à se reporter pour l'information détaillée des prestations proposées aux fiches descriptives du voyage ou du séjour telles que présentées sur le site internet de la société, dont l'information a autorité sur les autres documents précontractuels communiqués. Les informations publiées sur le site internet concernant les prestations proposées peuvent être actualisées et évoluer à tout moment jusqu'à la réservation définitive du client et lui seront confirmées avant sa demande de réservation (ou demande d'inscription) définitive. Seules les informations sur les fiches descriptives du Site internet sont contractuelles, les autres supports de communication ne l'étant pas.

Les parties conviennent expressément que NACEL pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de la demande de réservation (ou demande d'inscription) pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

Le Client reconnaît notamment avoir été informé que les Participants sont, lorsque la fiche produit l'indique, pris en charge à partir d'un point de départ collectif en France, déterminé à l'inscription dans le programme. Lorsque le préacheminement vers, ou le post acheminement de ce point n'est pas assuré par NACEL, nous ne pouvons être responsables des conséquences des modifications, retards ou annulations du séjour principal. Soyez donc attentifs lors de l'organisation de vos pré/post acheminements, en matière de billets non remboursables par exemple.

## ARTICLE 4 : PRIX

### Article 4.1 - Le prix inclut / n'inclut pas

Les fiches descriptives des séjours NACEL mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas. Il appartient au Client de bien lire ces fiches.

Tous les prix sont proposés TTC et en Euros.

Pour les séjours incluant le transport, les prix incluent également les taxes aéroportuaires et les surcharges carburants au :

- Au 01 Octobre 2024 pour les séjours Eté et Toussaint 2025,
- Au 1er Août 2024 pour les séjours Hiver-Printemps 2025.

Sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, les assurances, les frais de billetterie, les boissons, les frais de restauration dans les avions (le cas échéant) les dépenses à régler sur place, les bagages en soute, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les frais de test PCR ou antigénique, les frais supplémentaires générés par des régimes alimentaires particuliers ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif ne sont pas compris dans le prix.

Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées sur le Site ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par NACEL. D'une manière générale, sauf mention contraire, les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions mentionnées sur le Site sont limitées au stock alloué à chaque produit concerné. L'intégralité de la réduction s'applique si la date de départ est comprise dans la période ouverte à la réduction.

### Article 4.2 – Révision du prix

Les prix pourront être modifiés par NACEL à tout moment avant la demande de réservation effective du client. En cas de changement de prix en vigueur entre la demande de réservation et l'inscription définitive, ce changement lui sera confirmé avant toute inscription définitive.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra être modifié à la hausse ou à la baisse, après validation de l'inscription définitive pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1° et 2° qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

## ARTICLE 5 : MODALITES DE RESERVATION ET DE PAIEMENT

### Article 5.1. Modalités de réservation et d'inscription

#### Article 5.1.1. Demande d'inscription

Le client intéressé par l'une des prestations proposées par NACEL présente, soit sur le Site internet, soit par téléphone une demande de réservation.

#### Article 5.1.1.1 – Acompte à l'inscription.

Toute inscription à un séjour implique que le client doit verser immédiatement un acompte d'un montant de

Prix du séjour + Options	Montant de l'acompte
Jusqu'à 400€	100€ + Assurance
De 400€ à 1 000€	300€ + Assurance
Plus de 1 000€	400€ + Assurance

**Lorsque l'inscription intervient à moins de 45 jours du départ du séjour, le montant de l'acompte est porté à 100% du prix du séjour, le client recevant l'ensemble des documents nécessaires à son séjour, dès son inscription.**

#### 5.1.1.2 – Inscription sur le Site Internet.

Après s'être renseigné et choisi son séjour, le Client pourra faire une demande de réservation sur le site Internet de la société NACEL.

Toute réservation sur le site de NACEL ne pourra être validée qu'après prise de connaissance de nos conditions générales de vente, et le cas échéant, des contrats d'assurance. Les inscriptions pour un séjour seront closes sans préavis, dès que le nombre maximal de participants est atteint.

Dès réception par NACEL d'une demande d'inscription sur internet, le Client reçoit par email, une confirmation de prise en compte de sa demande. Un acompte est prélevé immédiatement pour finaliser cette demande d'inscription.

Cette demande est traitée par nos services, et, sous réserve de disponibilité sur le séjour demandé, une confirmation d'inscription est envoyée au Client, par Email. Dès envoi de cette confirmation par nos services, l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous condition suspensive du départ du voyage dans les conditions prévues à l'article 8.1.2, est réputé formé.

En cas d'indisponibilité du séjour demandé, les services de NACEL contactent le Client, et lui propose un ou plusieurs produits de substitution.

Le client est libre d'accepter une de ces propositions, ou de refuser toutes les propositions.

- En cas d'acceptation, une confirmation d'inscription est envoyée au Client, par Email. Dès envoi de cette confirmation par nos services, l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous condition suspensive du départ du voyage dans les conditions prévues à l'article 8.1.2, est réputé formé
- En cas de refus, NACEL rembourse immédiatement et intégralement l'acompte prélevé au moment de la demande d'inscription.

#### **5.1.1.3 –Inscription par téléphone.**

Dans ce cas, le Client prend contact avec les services commerciaux de NACEL et indique le séjour choisi.

Le service commercial confirme immédiatement la disponibilité ou non du séjour, et pourra, en cas d'indisponibilité du séjour, proposer des produits de substitution.

Une fois que le Client accepte la proposition du Service Commercial de NACEL, une confirmation d'inscription est envoyé par E mail permettant de valider l'inscription. Il est de la responsabilité du Client de vérifier les données

saisies lors de la prise d'inscription, de prendre connaissance des conditions générales de vente, des conditions d'assurance et de les valider. Au moyen d'un lien qui renvoie sur un site sécurisé, il pourra régler alors l'acompte qui est prélevé immédiatement. Le contrat de séjour est dès lors réputé formé. Une fois l'acompte payé, le Client recevra par mail une confirmation de sa commande.

#### **5.1.1.4. – Dispositions communes pour des inscriptions par tout moyen (Internet, Téléphone)**

Pour certains séjours, NACEL peut en outre solliciter la remise d'un dossier d'inscription complémentaire au moment de la demande de réservation.

Dans ce cas, il appartient au Client de compléter ce formulaire en répondant à l'intégralité des questions posées.

Toute demande particulière, et en particulier toute demande de repas spéciaux pour raisons médicales ou autres, devra être demandée par le client et par écrit lors de l'inscription. Ces demandes spécifiques devront faire l'objet d'une acceptation expresse par NACEL pour être prises en compte et impérativement figurer dans le contrat de réservation pour lui être opposables.

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.

NACEL se réserve la possibilité de refuser une inscription si le candidat ne remplit pas les conditions exigées par le séjour. Toute fausse déclaration, absence d'information ou information incomplète lors de l'inscription peut entraîner le refus du candidat et l'annulation de son séjour à ses frais. L'inscription implique l'acceptation de toutes les clauses des conditions générales et particulières de vente et du projet éducatif de NACEL.

Dans le cas où l'inscription doit être complété par un dossier complémentaire, le refus peut intervenir au vu du dossier complémentaire, ou si ce dossier complémentaire n'est pas complet. Toute fausse déclaration, absence d'information ou information incomplète ou erronée peut entraîner le refus du participant et l'annulation, à ses frais, et dans les conditions d'annulation applicables de son séjour, et son renvoi en France (également à ses frais) si le séjour est commencé, sans que la responsabilité de la société ne puisse être recherchée.

D'une façon générale, si les informations, en particulier les informations d'ordre médical 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) alors tous les frais engagés par la société et notamment les frais de transport seront retenus sur les sommes déjà versées ou seront facturés au client.

#### **Article 5.1.2 Documents du séjour**

Avant le départ, le client reçoit, à l'adresse mail renseignée au moment de la commande, une convocation expliquant tous les horaires et lieux de départ à respecter par le Client. Le paiement du solde du voyage devient alors immédiatement exigible.

Les modalités de convocation seront confirmées lors de l'inscription. Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de transport le cas échéant. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation du fait du client.

#### **Article 5.2 Modalités de paiement**

##### **Article 5.2.1. Modes de paiement**

Les séjours NACEL peuvent être réglés par carte bancaire, par chèque (à l'ordre de NACEL), par virement, par chèque vacances (électroniques le cas échéant), par chèque CADO, ou des bourses CE (dans certains cas). NACEL peut, sous certaines conditions, accepter des bon CAF en paiement des voyages. Il convient de contacter les services commerciaux de NACEL pour plus d'information.

Lorsque le client choisit de payer son séjour par le système de paiement ONEY BANQUE, il contracte directement avec cet organisme, dans les termes et conditions du contrat conclu avec ce dernier.

Le Client garantit à NACEL qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. NACEL se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités, dans le cadre de sa lutte contre le blanchiment d'argent, ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

##### **Article 5.2.1 Versement d'un acompte à l'inscription**

Conformément aux dispositions de l'article 5.1.1.1 ci avant, un acompte est demandé au Client avant la prise en compte de sa demande d'inscription.

**A noter par ailleurs lorsque le client souscrit l'assurance facultative, cette assurance est réputée payée en priorité sur toute somme versée.**

Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions d'acompte dérogatoires

##### **Article 5.2.2. Paiement du solde**

Sauf conditions dérogatoires, le client ayant réservé son séjour plus de 45 jours avant le départ doit impérativement solder son voyage au plus tard 30 jours avant le départ (date de réception du paiement) par internet, par virement, ou par chèque. Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à NACEL au plus tard 30 jours avant le départ, avec mention du numéro de dossier au dos du chèque.

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, NACEL ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du séjour, et d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, NACEL sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ci-dessous, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

#### **ARTICLE 6 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

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.

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

#### **ARTICLE 7 : 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 pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

Le cédant est tenu d'informer NACEL 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, calculés en fonction du temps passé par les équipes NACEL (au taux de 50€HT de l'heure avec un minimum de 100€HT) ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par NACEL en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie de transport seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low cost et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

## **ARTICLE 8 : MODIFICATIONS ET ANNULATIONS**

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 ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification d'une réservation (effectuée par internet ou par téléphone) émanant du client devra être faite par courrier R.A.R adressé Service Commercial, NACEL, 30 Rue de la Comtesse Cécile, 12 000 RODEZ. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après :

En cas d'annulation ou de modification de toute réservation **les cotisations d'assurance ne sont pas remboursables.**

Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article L211-14 I du Code du Tourisme, ou de NACEL, entraîne la perception des frais ci-après indiqués.

### **Article 8.1 Modifications**

#### **Article 8.1.1 Modifications du fait du client**

Toute modification du séjour est soumise à l'acceptation de NACEL.

Il est précisé que la modification d'un séjour comportant un transport (aérien ou terrestre) entraîne l'annulation

du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau titre par le transporteur. L'émission du nouveau titre est soumise à disponibilité qui peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial). Par dérogation aux articles qui précèdent, toute demande de seule correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager avant le départ donnera lieu à l'application de frais administratifs de 50€ (correspondant au temps passé par nos équipes à traiter la demande) par personne ainsi que, le cas échéant, de tous frais supplémentaires supportés par NACEL en raison de cette modification. En tout état de cause, toute modification du nom et/ou prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 7.

### **Article 8.1.2. Modifications du fait de NACEL**

#### Modifications mineures

NACEL se réserve la possibilité, conformément aux dispositions de l'article L. 211-13 du code du tourisme, de modifier unilatéralement les clauses du contrat, à l'exception du prix, dès lors que la modification est mineure. NACEL avertira en ce cas le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, sans que cette modification mineure ne donne droit à remboursement ni indemnisation.

Les modifications mineures peuvent notamment être : modification des horaires de vol, ou train, modification du trajet, modification ou suppression d'une activité non essentielle, modification d'une activité pour des causes extérieures (météo notamment), modification des intervenants ou enseignements (notamment en cas de restrictions des mouvements de la population) modification de l'hébergement sans modification de la qualité du séjour etc.

Le refus de la modification mineure par le client entraînera la résolution du contrat du fait du client et la perception par NACEL des frais de résolution détaillés à l'article 8, comme si le client avait annulé le séjour de son initiative.

#### Modifications importantes

Si, NACEL était amenée à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client par suite d'un événement extérieur irrésistible, NACEL avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit d'accepter la modification du voyage, soit éventuellement un voyage de substitution, soit de résilier le contrat sans frais.

Le client pourra donc :

- Soit accepter la modification proposée (ou le voyage de substitution s'il est proposé),
- Soit résilier le contrat et annuler son séjour.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution acceptées entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Dans le cas où le client bénéficiera d'une indemnisation liée à un retard de transport collectif, il sera tenu compte de cette indemnisation pour le calcul de la réduction de prix.

Lorsque la ou les prestations de substitution entraînent une hausse de prix, le client en est également informé.

Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans tous les cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation supplémentaire si la modification est contrainte par le comportement d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à la force majeure, soit au comportement du client.

## Article 8.2 Annulations

### Article 8.2.1 Annulation du fait du client

Sauf dispositions contractuelles ou conventionnelles contraires convenues entre NACEL et le Voyageur lors de la conclusion du Contrat de Séjour, toute annulation du client entraînera la facturation par NACEL au Client, de frais d'annulation.

Les frais de résolution applicables (sous réserve des dispositions spécifiques à l'article 9 ci-après) sont les suivantes :

Annulation à plus de 30 jours du départ	Le montant de l'acompte*
Annulation entre 30 jours et 8 jours avant le départ	50% du prix du séjour TTC (options incluses)*
Annulation à 7 jours ou moins du départ	100% du prix du séjour TTC (options incluses)*

**\* Etant précisé que ce montant ne pourra jamais être inférieur aux frais de transport engagés par NACEL pour le compte du participant, y compris les frais de pré et post acheminement**

### Défaut de présentation

Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, certificat de vaccination, contraintes

sanitaires, maladie, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation détaillés à l'article 8.2.1 seront acquis à NACEL.

### Interruption du séjour

L'interruption du séjour, quel qu'en soit la cause, et notamment mais non limitativement, en cas :

- de maladie ou de blessure,
  - de rapatriement sanitaire,
  - de rapatriement par le choix des parents
  - de rapatriement pour des raisons personnelles ou disciplinaires,
  - de renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait,
- ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir, même partiel. En effet, le plus souvent, les frais engagés par NACEL pour l'organisation des séjours sont définitivement perdus en cas d'annulation. Tous les frais engendrés par l'interruption du séjour restent à la charge du participant, qui s'y oblige. Dans certains cas, le Client pourra prétendre à une indemnisation d'assurance pour cette partie non remboursée.

### Défaut de paiement du solde

NACEL se réserve le droit d'annuler l'inscription d'un Participant, aux torts exclusifs dudit Participant, s'il n'a pas versé à NACEL, le solde de son séjour, au moins 30 jours avant le départ du séjour.

### Circonstances exceptionnelles et inévitables

Le client a également la possibilité d'annuler son contrat sans frais de résolution avant le départ dans les conditions prévues par l'article L. 211-14 II du Code du Tourisme, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenues au lieu de destination ou à proximité, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination (dès lors que le transport est compris dans le séjour à forfait vendu par NACEL étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs qu'il appartiendra au client de démontrer. Il est à noter que des modifications de dates d'examen ou de concours ne constituent pas des circonstances exceptionnelles et inévitables. Il appartient au client de se renseigner de sa disponibilité avant de réserver un séjour.

### Article 8.2.2. Annulation du fait de NACEL

NACEL peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur acceptée par le Client, rembourser l'intégralité des sommes versées au titre du séjour sans être tenu à une indemnisation supplémentaire dans les cas suivants :

- NACEL se réserve le droit d'annuler un séjour :
  - o Lorsque la durée du voyage est supérieure à 6 jours, jusqu'à 21 jours avant le départ ;
  - o Lorsque la durée du voyage est entre 2 et 6 jours, jusqu'à 7 jours avant le départ

dans le cas où le nombre de participants à un séjour donné serait inférieur à 40.

- Si NACEL est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si NACEL décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, NACEL remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date, conformément à l'article 8 des présentes conditions générales de vente.

NACEL procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

## **ARTICLE 9 : ASSURANCES**

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages.

Toutefois, NACEL encourage très fortement le client à souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions et aux tarifs mentionnés dans la brochure, ou sur le Site dans la rubrique « Nos Assurances voyage ». Il vous appartient de vérifier que votre choix est en adéquation avec vos besoins. Nos services commerciaux peuvent répondre à toute question à ce sujet.

Les assurances souscrites par l'intermédiaire de NACEL ne constituent pas des éléments du séjour au sens donné à ces termes par le Code du tourisme. A ce titre, elles ne sont jamais remboursables, la prestation d'assurance est réputée consommée, du fait de la couverture immédiate, dès la souscription.

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, nous vous rappelons que nos assurances sont destinées à des fins non professionnelles, et viennent en complément d'un service vendu par un fournisseur. A ce titre, nous vous informons que vous devez vérifier que le Participant n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres couverts par nos contrats. En cas de souscription d'un produit d'assurance qui ferait double emploi, vous disposez d'un délai de renonciation de 60 jours (ou jusqu'au départ du séjour lorsqu'il existe moins de 60 jours entre la souscription et le départ du séjour), à condition d'informer NACEL de ce choix par écrit **avant le début du séjour**, de démontrer qu'il est déjà couvert, et qu'aucun sinistre garanti par l'assurance soit en cours.

L'assurance optionnelle doit être souscrite au plus tard 60 jours avant le départ du séjour. Si l'inscription intervient à moins de 60 jours du départ du séjour, l'adhésion à l'assurance optionnelle doit être faite au moment de l'inscription. **Il ne sera pas possible de souscrire l'assurance passé ces délais.**

Les contrats d'assurances sont disponibles sur le Site. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, nous rappelons que la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles.

Les frais d'annulation sont remboursés après étude de votre dossier par la compagnie d'assurance, dans les conditions du contrat. NACEL ne dispose d'aucun pouvoir susceptible d'influer sur la décision de prise en charge ou non du sinistre par l'assureur.

### **Cas particulier des frais de santé engagés en France pour des participants de nationalité française.**

Nous rappelons qu'en cas d'accident ou de maladie survenue sur un séjour se déroulant en France, le contrat d'assurance facultative exclut la prise en charge des frais médicaux engagés dans le pays de résidence. Dès lors, c'est le régime général de la sécurité sociale et de la mutuelle des parents de l'enfant qui s'applique. Dans le cas où NACEL est amenée à faire l'avance des frais médicaux pour le compte d'un participant, ce montant sera facturé aux représentants légaux dudit participant, qui s'y obligent. Sur réception du paiement de cette facture, les justificatifs (feuilles de soins, documents de pharmacie....) seront adressés aux représentants légaux pour permettre leur envoi aux organismes compétentes.

## **ARTICLE 10 : PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Le participant doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé et signaler au moment de l'inscription tout état de grossesse, d'handicap ou d'infirmité dès lors que ces situations peuvent être incompatibles avec les contraintes du séjour au point de mettre la sécurité physique du participant en péril.

Malgré tous nos efforts pour limiter ces cas, nos séjours ne sont pas tous accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ces personnes doivent se signaler afin que NACEL puisse étudier la faisabilité du voyage en fonction des besoins particuliers exprimés. NACEL devra valider auprès de ses prestataires les possibilités en termes de conformités de services, d'aménagements et de disponibilités notamment pour les hébergements et transports au préalable à l'inscription.

NACEL ne saurait être tenue responsable d'une insuffisance physique révélée au cours d'un voyage si le client ne l'a pas informé au moment de l'inscription. Certains transporteurs, notamment aériens, peuvent refuser l'embarquement aux femmes enceintes ou aux personnes présentant un handicap en raison du risque encouru pendant le transport. Pour ces raisons, NACEL se réserve le droit de refuser leur inscription dans le cas où leur état de santé soit incompatible avec les prestations proposées, pour des raisons de sécurité.

#### **ARTICLE 11 : NON-CONFORMITE**

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser l'accompagnateur, ou le responsable local (en cas de séjour non encadré) présent afin de régler le litige sur place. Conformément aux dispositions du Code du tourisme, le voyageur dispose d'un délai raisonnable pour y apporter une solution.

Les défauts et/ou vices constatés objectivement donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais (maximum 2 jours ouvrés), compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de NACEL d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix en raison de la baisse constatée et justifiée de la qualité du séjour, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à NACEL dans les 7 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels et objectifs de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

La remise éventuelle de questionnaires par le prestataire ou le fournisseur à la fin du voyage est uniquement destinée à établir des statistiques sur les prestations. Ils ne pourront donc, en aucun cas, être considérés comme

des éléments du dossier d'après-vente du client, ni comme une réclamation implicite.

Le client n'aura droit à aucune indemnisation si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

#### **ARTICLE 12 : LIMITATION DE RESPONSABILITE**

Conformément à l'article L. 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que NACEL serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit sauf préjudices corporels ou dommages causés par négligence, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence, ou aux personnes spécifiquement visées à l'article L211-16-VIII du Code du tourisme.

#### **ARTICLE 13 : EQUIPEMENT**

Les équipements de sécurité nécessaires aux activités proposées dans le cadre des séjours NACEL seront fournis par les prestataires qui sont chargés de ces activités

Certains séjours proposés par la société NACEL comportent certaines activités nécessitant des équipements de confort (bottes adaptées à des randonnées par exemple). Lorsque ces équipements sont conseillés, cette information sera communiquée aux clients préalablement à la réservation définitive, et sera rappelée dans les documents qui leur sont remis dans le dossier séjour.

Si le client ne suit pas ces conseils, il le fait sous sa propre responsabilité. Si la société NACEL est amenée à engager des frais pour le compte d'un participant qui ne posséderait pas ces équipements, ces frais restent à la charge du Client, qui s'engage à les rembourser à la société NACEL le cas échéant.

#### **ARTICLE 14 : SOINS ET TRAITEMENTS**

Il est rappelé que les séjours de NACEL sont notamment tournés vers une population d'enfants mineurs. A ce titre, les séjours sont toujours accompagnés par du personnel qualifié pour cette fonction.

Pour l'ensemble des séjours accompagnés, et afin que NACEL puisse accueillir les participants dans les meilleures conditions et conformément à la législation française, tout participant doit fournir impérativement la

fiche sanitaire de liaison complétée, au plus tard le jour du départ du séjour.

L'état de santé ne doit pas empêcher le participant d'effectuer de façon normale et autonome au séjour acheté (déplacements, activités, vie en collectivité), sauf avec l'accord de NACEL.

Il appartient aux représentants légaux des participants mineurs d'informer, par écrit et de manière détaillée Nacel de tout problème médical connu ou traitement en cours y compris des allergies alimentaires, pour ne pas mettre en danger la santé, du participant. Cette information doit parvenir à Nacel dans les deux jours de l'inscription de l'enfant. Il leur appartient également de fournir tout document médical (ordonnance) nécessaire pour assurer la sécurité dudit participant. La responsabilité de la société Nacel et de ses employés ne pourra jamais être engagée en cas de manquement à ces consignes.

Dans l'éventualité d'une absence d'information, le participant s'expose, à ses frais, à son retour anticipé ou à la résiliation du contrat.

Nous rappelons que la Législation Française interdit strictement aux accompagnateurs de dispenser toute substance (chimique ou autre) à but médical à un participant, sans en avoir obtenu auparavant une ordonnance d'un médecin qui fixe les conditions de posologie des médicaments. S'agissant des allergies, il appartient aux représentants légaux de l'enfant de vérifier que le Participant dispose de médicaments d'urgence, en quantité suffisante, et que le Participant soit en mesure de reconnaître les symptômes d'une réaction, et de s'auto-médicamenter le cas échéant. Les accompagnateurs se réservent le droit de refuser qu'un inscrit mineur participe à une activité, s'ils considèrent qu'elle présente des risques pour la santé ou la sécurité dudit inscrit. Dans ce cas, le client ne pourra demander aucun dédommagement au titre de cette décision.

#### **Article 14.1 – Allergies**

Nous constatons globalement une progression significative au cours des dernières années de cas d'allergies, tant en nombre qu'en termes de gravité. Dès lors, nous insistons sur l'importance d'avoir une information claire et précises lorsqu'un participant se trouve dans ce cas. Il appartient aux parents du participant de s'assurer que le Participant dispose de médicaments en quantité suffisante, et qu'il soit, dans la mesure du possible, susceptible d'autogérer une crise en cas de survenance. Nous rappelons que nos centres de vacances ne sont pas nécessairement situés à proximité directe de soins médicaux.

Il appartient aux représentants légaux de décrire de façon exhaustive, la liste des allergies dont souffre le

Participant, et leur niveau de gravité. Cette information doit être formulée par écrit, et nous encourageons fortement les Représentants Légaux des Participants de contacter nos services pour en discuter de cette situation.

NACEL a une pleine responsabilité de la sécurité de ses Participants dès lors que les informations lui permettant d'assurer cette responsabilité lui ont été communiquées.

#### **ARTICLE 15 : VOLS, PERTES, DEGRADATIONS**

**Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux, matériel informatique, téléphones, tablettes etc...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du séjour. En aucun cas, NACEL n'est pas responsable des vols commis pendant le séjour. Le client est seul responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il en va de même en cas de vol, dégradation ou casse d'objets personnels des participants pendant le séjour, y compris dans le cas où ces objets auraient été confisqués par le personnel encadrant du séjour.**

##### **Article 15.1 – Téléphones portables**

Sur nos séjours, l'utilisation du téléphone est strictement encadrée, ce qui constitue un élément essentiel du séjour et de notre projet éducatif. L'utilisation du téléphone portable ainsi réglementée par respect pour les autres participants et conformément aux règles de vie en collectivité. Nous attirons l'attention des Clients qu'il n'est pas inhabituel que le jour d'arrivée sur le lieu du Séjour soit une « journée sans téléphone ».

De convention expresse entre NACEL et le Participant ou ses représentants, **les téléphones portables des participants relèvent de leur seule responsabilité pendant toute la durée du séjour.** En effet, le téléphone portable n'est pas nécessaire au déroulement du séjour, et le choix d'apporter un téléphone sur le séjour est un choix personnel. L'utilisation du téléphone en dehors des plages convenues par le règlement du séjour peut conduire les animateurs à confisquer ledit téléphone ou la carte SIM du téléphone. Même lorsque le téléphone est confisqué, ou confié à un membre de notre personnel, il reste sous la seule responsabilité du Participant, qui assume seule les risques financiers en cas de perte, vol, casse ou dégradation. En effet, le travail des encadrants n'est pas de surveiller des téléphones portables, mais de surveiller la sécurité des participants et la confiscation n'est prononcée qu'en cas de non-respect des règles.

#### **ARTICLE 16 : COMPORTEMENT RESPONSABLE ET RESPECTUEUX**

NACEL s'est engagée en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, et du patrimoine. NACEL encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable, et dans le respect d'une démarche de développement durable lors de ses séjours. Il est demandé aux Participants de respecter la nature

## **ARTICLE 17 : INTERRUPTION DU SEJOUR SUR DECISION DE NACEL – DOMMAGES CAUSES PENDANT LE SEJOUR – SORTIES PENDANT LE SEJOUR**

### **17.1 Renvois autres que pour motif disciplinaire**

La société NACEL se réserve le droit d'interrompre le séjour d'un participant lorsque :

- Son personnel ou les responsables du centre constatent qu'ils ne peuvent plus assumer la responsabilité d'un Participant qui présenterait des signes d'ordre psychologique, angoisses, anorexie, ou de stress prononcé et susceptibles de mettre en danger le Participant, ou des tiers

- Elle constate que le participant présente des allergies ou problèmes médicaux non communiqués à NACEL au moment de l'inscription, et susceptibles de mettre en danger le Participant,

Dans ce cas, les équipes de NACEL essayeront de trouver des solutions en collaboration avec les représentants du participant, et éventuellement avec des conseils médicaux pour permettre au participant de continuer son séjour. Toutefois, NACEL étant pénalement responsable des participants pendant le séjour, la décision finale relèvera de cette dernière.

### **17.2 Renvoi Disciplinaire**

La participation à un séjour NACEL suppose que le Participant accepte de respecter des règles de vie en collectivité qui découlent soit des Lois et règlements de la France, soit du règlement interne du séjour ou du centre rappelé au Participant en début du séjour.

Dans le cas où le personnel de NACEL constaterait que le Participant ne respecterait pas ces règles de vie, et notamment en cas de :

- Mauvaise conduite,
- Mauvais esprit caractérisé ;
- Infraction à la législation
- Consommation de tabac non autorisée

le service pédagogique d'urgence de la société NACEL, pourra décider unilatéralement, et sur la base d'éléments

objectifs incluant notamment des témoignages de tierces personnes, de renvoyer le Participant du séjour.

La décision de renvoi peut être précédée d'un avertissement disciplinaire, en fonction de la gravité des faits, qui sera communiqué au représentant légal du participant.

Toutefois, certains faits donneront lieu à renvoi immédiat, sans avertissement, et notamment :

- La consommation d'alcool ou de stupéfiants
- Toute forme de harcèlement (y compris numérique), racisme, discrimination, ou de violence physique ou morale envers des tiers
- Le vol ou la dégradation volontaire de biens d'autrui
- Toute action susceptible de mettre en danger la sécurité du participant, ou d'un tiers, et notamment le fait de quitter le centre sans autorisation

NACEL pourra, à la demande du Participant, assister à l'organisation du voyage de retour du participant.

Dans tous les cas, conséquences pécuniaires, directes ou indirectes entraînées par les actions du Participant, et notamment:

- Les frais de transport engendrés par le retour du participant à son domicile,
- Les frais de restauration ou de logement en attendant, ou pendant le retour à domicile
- Les frais d'accompagnement lorsque NACEL doit mettre un accompagnement en place
- Les frais de justice en cas des suites juridiques éventuelles
- Les dommages causés à autrui ou aux biens d'autrui

restent intégralement à la charge du Participant ou ses représentants légaux, qui s'y obligent.

Dans ce cas, le séjour est réputé interrompu aux torts du Participant, et aucun remboursement du prix du Séjour, même partiel, ne pourra être demandé.

Le responsable légal s'engage réceptionner un Participant mineur ou, en cas d'impossibilité, à désigner une personne alternative ou à autoriser le participant à rentrer seul jusqu'à leur domicile.

Dans le cas contraire NACEL se verrait dans l'obligation d'en référer aux autorités compétentes et de leur remettre l'enfant.

Il sera demandé aux clients de régler immédiatement tous les frais avancés par NACEL dans le cadre du rapatriement. Dans le cas où le client refuserait de régler ces frais avant le retour à son domicile, et que les frais liés

au procédure de rapatriement sont payés par NACEL, le Client reste redevable au remboursement de ces frais, **auquel s'ajoute une pénalité d'égal montant.**

Dans le cas où le Client souhaite contester la décision de NACEL, il pourra introduire, dans un délai de 15 jours à compter de la décision, toute observation utile. NACEL prendra en compte ces observations et apportera une réponse circonstanciée dans un délai de 15 jours.

### **17.3 Dommages causés par un Participant pendant un séjour**

Le responsable légal d'un participant, au titre de sa responsabilité civile individuelle, est responsable de la prise en charge des dommages causés à un tiers par le Participant durant le séjour.

L'assurance responsabilité civile de NACEL intervient en second rang.

Dans tous les cas, afin d'éviter toutes plaintes abusives à l'encontre de nos Participants, nos accompagnateurs, essaient dans la mesure du possible de constater sur place les dégâts, de remplir un formulaire détaillé, puis d'obtenir une facture ou un devis en cas de dommage matériel. Ils peuvent donner à titre consultatif leur avis sur le bienfondé de la plainte.

Les dommages liés au vandalisme et à la dégradation volontaire restent de la responsabilité du responsable légal du participant (ou du participant lui-même). Dans le cas où ces frais seraient avancés par NACEL, le client s'engage à les rembourser dès la présentation d'une facture faisant état de ces frais.

NACEL est garantie contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie dans les articles L. 211 et suivants du Code du Tourisme pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations définies aux articles L. 211-1 et L. 211-2 du Code du Tourisme, tant du fait de l'assuré que du fait de ses préposés, ainsi que des personnes qui lui sont liées dans les conditions prévues aux articles L. 211-4 et L. 211-5 du Code du Tourisme

## **ARTICLE 18 : UTILISATION DES IMAGES ET BLOGS**

### **18.1 – Utilisation des images**

NACEL se réserve le droit d'utiliser les photos et vidéos prises lors de ses séjours pour illustrer ses brochures, ses sites web et ses documents de présentation, sauf avis

contraire du participant, de ses parents ou son représentant légal, par courrier au plus tard, dans le délai d'un mois à l'issue du séjour. Dans le cas où un participant ou ses parents souhaite refuser l'utilisation des photos, il leur appartient d'indiquer le nom et prénom de l'enfant concerné dans le courrier, et de fournir une photo récente de l'enfant, afin de faciliter sa reconnaissance sur les photos qui existeraient.

NACEL attache une importance primordiale au respect de la personne, et s'engage à ne jamais utiliser ces photos d'une façon susceptible de porter préjudice à un participant ou son entourage.

En revanche, NACEL ne pourra jamais être tenue responsable des publications (photos, vidéos notamment) qui seraient réalisés par les participants. Cette responsabilité incombera uniquement à l'auteur de la publication, et le cas échéant, à ses responsables légaux.

### **18.2 – Blogs**

Afin de permettre aux parents de suivre le déroulement du séjour, et d'avoir des nouvelles sur le séjour, NACEL a décidé de mettre en place des blogs. Ces blogs sont accessibles en utilisant les identifiants personnels qui vous sont communiqués.

Chaque blog est rattaché directement à un séjour unique. Il n'y a pas de lien entre les blogs. Seul le personnel encadrant du séjour peut alimenter le blog.

Des photos prises pendant le séjour peuvent être postées sur ce blog. Lorsqu'un participant ne souhaite pas apparaître sur des photos postées, il lui appartient de l'indiquer au personnel encadrant dès le début du séjour. L'équipe encadrant, et plus généralement l'ensemble du personnel de NACEL s'engagent à mettre tout en œuvre pour ne pas poster des photos de personnes qui ne souhaitent pas apparaître sur des photos du blog. Toutefois, malgré tous nos efforts, certaines photos, notamment des photos de groupe, peuvent échapper à notre attention. Dans ce cas, il appartient au participant ou à ses parents de faire part aux services de NACEL de son souhait de voir enlevée une telle photo, par tout moyen, en indiquant clairement les photos concernées. Nous nous efforcerons de procéder au retrait des photos en question dans les meilleurs délais.

Nous vous informons que nous recourons à un prestataire externe au Groupe pour l'hébergement des blogs. Afin de pouvoir proposer ce service aux parents/participants gratuitement, nous avons négocié et contractualisé avec ce prestataire la possibilité d'héberger gratuitement les blogs. En contrepartie, ce dernier se réserve le droit de proposer à la vente les photos sur le blog, étant précisé

toutefois que seuls des personnes pouvant consulter le blog (donc forcément un participant au séjour, ou une personne disposant des codes personnels d'un participant) peuvent acheter des photos postées sur le blog.

## **ARTICLE 19 : DONNEES PERSONNELLES**

### **Article 19.1. Données collectées**

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, NACEL met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, NACEL est susceptible de collecter vos données à caractère personnel, à savoir :

- Des informations sur votre état civil (Nom de naissance, Nom d'usage, Prénom, Date et lieu de naissance,
- Des informations de contact (Adresse postale, Coordonnées téléphoniques, Adresse E mail)
- Des éléments justifiant de votre identité (Pièce d'identité ou Numéros de pièces d'identité)
- Des informations dites « sensibles » (informations sur votre Santé (allergies, état général de santé), et Régime alimentaires (y compris lorsque c'est susceptible d'avoir une connotation religieuse ou philosophique)

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, NACEL enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

Nous vous informons que ces informations sont susceptibles de faire l'objet d'un ou plusieurs traitement(s) informatique(s).

### **Article 19.2. But poursuivi**

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de NACEL.

L'inscription à un voyage de NACEL implique que vous pouvez être amené à recevoir des documents d'information ou des documents commerciaux sur les produits et voyages proposés par le Groupe NACEL. Les durées de conservation sont indiquées à l'article 21.4 ci après. Vous pouvez refuser de recevoir cette information en envoyant un mail à l'adresse [cnil@NACEL.fr](mailto:cnil@NACEL.fr) ou selon les modalités exposées dans notre politique de confidentialité.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur, dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

### **Article 19.3. Personnes autorisées à accéder aux données**

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées sont les suivantes :

- Le personnel salarié de NACEL intervenant dans l'organisation et le déroulement de l'ensemble des aspects du séjour
- Les administrations, et autorités publiques dans le cadre de l'organisation ou l'autorisation du séjour.
- Les compagnies d'assurance,
- Les partenaires de NACEL, fournisseurs des prestations de services réservées (transporteurs, accompagnateurs, hôteliers, restaurateurs...) et plus généralement toute personne intervenant dans le déroulement du séjour, qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne.

### **Article 19.4. Conservation des données**

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

NACEL met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et NACEL ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

NACEL a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : <https://www.NACEL.fr/politiqueconfidentialite/>

### **Article 19.5. Droits du titulaire des données collectées**

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur

dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données du groupe GO&LIVE [rgpd@goandlive.com](mailto:rgpd@goandlive.com) en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

#### **Article 19.6. Modification de la clause**

NACEL se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, NACEL s'engage à publier

la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

#### **ARTICLE 20 : RESOLUTION DES LITIGES**

Après avoir saisi NACEL d'une non-conformité ou de toute autre contestation et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

#### **ARTICLE 21 : DROIT APPLICABLE**

Tout contrat conclu entre NACEL et le client est soumis au droit français.

