

## DÉFINITION

« **Adhérent** » désigne toute personne majeure ayant souscrit un contrat auprès d'une entité juridique faisant partie du périmètre du groupe PRO BTP.

« **Allocataire** » désigne toute personne retraitée bénéficiant d'une allocation de l'Institution de Retraite.

« **PRO BTP VACANCES®** » désigne l'entité BTP Vacances, organisateur ou le détaillant des prestations selon les cas, elle a pour activité la vente de séjours ainsi que la mise à disposition d'espaces dans les villages PRO BTP VACANCES® dont elle est gestionnaire.

« **Client** » désigne toute personne ayant réservé ou commandé un séjour, un voyage proposé par PRO BTP VACANCES® ainsi que toute personne pour le compte de laquelle une réservation a été effectuée.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » désignent le présent document.

« **Conditions Particulières de Vente** » désignent les éventuelles conditions contractuelles additionnelles propres à une réservation émanant de PRO BTP VACANCES®, obligatoirement acceptées par le Client avant tout engagement de sa part dans le cadre d'une réservation.

« **Contrat** » constitue l'ensemble des documents formalisant les engagements réciproques consentis entre PRO BTP VACANCES® et le Client. Il s'agit notamment des Conditions Générales de Vente, des éventuelles Conditions Particulières de Vente associées, de l'offre préalable/contrat de vente.

« **Cotisant** » désigne toute personne cotisant à l'Institution de Retraite. Le Cotisant peut notamment être apprenti, actif ou artisan du BTP.

« **Forfait touristique** » désigne, conformément aux dispositions de l'article L. 211-2 du Code du tourisme, les prestations pouvant combiner le transport et/ou l'hébergement, ou un autre service touristique sous réserve qu'il représente une part significative dans le forfait, le tout impliquant au moins une nuitée ou une durée de vingt-quatre (24) heures minimum. La vente d'un forfait touristique est proposée à un prix tout compris.

« **Institution de Prévoyance** » désigne l'institution de prévoyance relevant du domaine du Bâtiment ou des Travaux publics, à savoir BTP Prévoyance.

« **Institution de Retraite** » désigne l'institution de retraite complémentaire Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco (Section professionnelle du BTP).

« **Groupe PRO BTP** » désigne l'ensemble des personnes morales membres du groupement de moyens PRO BTP et l'ensemble des personnes morales membres de PRO BTP ou dont PRO BTP est membre ainsi que toute personne morale contrôlant ou contrôlée au sens des articles L. 233-1 à L. 233-4 du Code de commerce par l'une des personnes morales membres de PRO BTP.

« **Non Adhérent** » désigne toute personne ne répondant pas à la définition d'Adhérent, d'Allocataire ou de Cotisant. Le Non Adhérent pourra souscrire à un voyage, un séjour ou à une prestation commercialisée par PRO BTP VACANCES® uniquement par téléphone en composant le numéro de téléphone visé à l'article « Modalités de Réservation ».

« **Site Internet** » désigne le site Internet accessible via l'URL : <https://vacances.probtp.com>

## ARTICLE 1. OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Sont concernés par les Conditions Générales de Vente, les voyages, séjours ou prestations commercialisés par PRO BTP VACANCES® sur le Site Internet ou par le biais de services de réservation, dont les différents canaux sont précisés à l'article « Modalités de Réservation » (ci-après désignés individuellement ou collectivement par le(s) « Canal(ux) de Réservation »). Les services de voyage ou prestations commercialisés par le biais d'un ou plusieurs Canaux de Réservation par des partenaires de PRO BTP VACANCES® sont expressément exclus du périmètre d'application des Conditions Générales de Vente et sont soumis aux conditions de vente de ces partenaires. Les Conditions Générales de Vente régissent les ventes de services de voyage ou de séjours au sens du Code du tourisme par PRO BTP VACANCES® et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolés. L'achat auprès de PRO BTP VACANCES® de services de voyage et de séjours ou de toutes prestations touristiques ainsi que des vols secs via l'un des différents Canaux de Réservation est soumis aux dispositions des présentes Conditions Générales de Vente. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les Conditions Générales de Vente et le contrat conclu entre le Client et PRO BTP VACANCES® les dispositions du contrat

prévaudront. En cas d'achat de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2 III du Code du tourisme, le Client ne bénéficie pas des droits applicables aux Forfaits touristiques. Il est cependant précisé que l'achat, auprès de PRO BTP VACANCES® via l'un des Canaux de Réservation, du voyage ou séjour qui ferait partie par la suite d'une prestation de voyage liée est et reste soumis aux présentes conditions de vente.

## ARTICLE 2. INFORMATIONS PRÉALABLES

### 2.1. Informations préalables à la conclusion du Contrat

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du tourisme, les brochures ou catalogues, les Conditions Générales de Vente et éventuellement les Conditions Particulières de Vente, les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ainsi que l'offre préalable/contrat de vente récapitulatif la réservation, échangés sous format papier ou par voie électronique, ont vocation à informer les voyageurs et constituent l'information préalable visée par l'article R. 211-4 du Code du tourisme. Les informations et visuels figurant sur les différents supports de communication (brochures, catalogues, Site Internet...) de PRO BTP VACANCES® ont pour objet de donner un aperçu des voyages, séjours ou prestations proposés et peuvent faire l'objet de modifications portées à la connaissance du voyageur préalablement à la conclusion du Contrat. PRO BTP VACANCES®, agissant au nom de ses partenaires éventuels, fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos, illustrations et cartographies donnant au voyageur un aperçu des prestations proposées ainsi que de leur degré de confort. Il est expressément convenu que certaines activités proposées par PRO BTP VACANCES® ou l'un de ses partenaires ne sont pas nécessairement disponibles selon la saison et/ou qu'elles sont conditionnées à l'inscription d'un nombre minimum de participants. Conformément à l'article L. 211-9 du Code du tourisme, il est expressément convenu que PRO BTP VACANCES® pourra apporter des modifications aux informations précontractuelles communiquées relatives notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage... figurant notamment sur le Site Internet, les catalogues ou brochures. À ce titre, le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage ou le séjour concerné et est confirmé au voyageur avant son acceptation définitive.

### 2.2. Informations préalables au début d'exécution du séjour ou des vacances

Une fois la réservation confirmée, et sous réserve de l'acquittement du solde du séjour ou voyage, le Client recevra toutes les informations nécessaires au voyage ou séjour au moins huit (8) jours avant le début des prestations, soit par courrier électronique soit par courrier postal. Ces informations correspondent à tous les renseignements pratiques pour aider le Client à s'organiser tels que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du site principal d'exécution des prestations, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le Client en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec PRO BTP VACANCES®, le contrat de location ou le bon de séjour de l'hébergement et des prestations réservées.

## ARTICLE 3. MODALITÉS DE RÉSERVATION ET DE PAIEMENT

### 3.1. Conditions de réservation

Toute personne achetant un voyage, un séjour ou tout autre service de voyage auprès de PRO BTP VACANCES® doit être majeur (ou mineur émancipé), et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un Contrat avec PRO BTP VACANCES® agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation et garantit être autorisée à agir à ce titre, garantissant la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Le Client doit communiquer à PRO BTP VACANCES®, dès la réservation, des informations valides pour tous les vacanciers inscrits : noms et prénoms (strictement identiques à ceux inscrits sur la pièce d'identité qui

sera utilisée pour le voyage), date et ville de naissance, adresse postale, téléphone (fixe et/ou portable), adresse e-mail (sur laquelle il peut être joint rapidement) et les informations relatives à la pièce d'identité présentée (numéro d'identité, date d'émission, date d'expiration, ville d'émission, pays de naissance).

Tout agissement frauduleux dans ce cadre ou qui contreviendrait notamment aux dispositions du Contrat, pourra entraîner le refus par PRO BTP VACANCES®, à tout moment, de permettre au Client de finaliser sa réservation, d'accéder aux prestations concernées et/ou de s'exposer à des poursuites judiciaires.

L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage le Client qui ne peut annuler le Contrat que dans les conditions de l'article « Annulation ou modification du fait du Client » ci-après.

La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de PRO BTP VACANCES® (excepté pour les vols secs). Si PRO BTP VACANCES® fait part au Client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de trois (3) jours à compter de l'inscription, le Contrat sera caduc et l'acompte, éventuellement versé, sera remboursé au Client, à l'exclusion de tout autre montant.

### 3.2. Modalités de réservation

Les voyageurs peuvent procéder à une réservation directement sur le Site Internet accessible via l'URL : <https://vacances.probtp.com>, mais ils peuvent aussi réserver leur séjour ou voyage par :

- téléphone en composant le +33 (0)1 57 63 66 72 et le +33 (0)4 92 13 44 50 pour les Non Adhérents,
- courrier auprès des conseillers vacances de PRO BTP de leur région, ou
- en agence Conseil.

Au terme du processus de réservation, et sous réserve du respect des modalités de paiement prévues à l'article 3.6, le Client recevra l'offre préalable/contrat de vente récapitulatif la réservation, sous format papier ou par voie électronique. Cette offre préalable/contrat de vente vaudra confirmation de la réservation.

### 3.3. Conclusion du contrat par voie électronique sur le Site Internet

Le respect des étapes, recensées ci-dessous, est indispensable pour la conclusion du Contrat par voie électronique. Étapes de conclusion du Contrat par voie électronique :

- le voyageur effectue une recherche sur le Site Internet en vue de sélectionner son séjour ou son voyage ; suite à cette requête, une ou plusieurs offres de voyage ou de séjour sont communiquées au voyageur.
- Celui-ci est également informé de la non-application du droit de rétractation dans le cadre de toute vente effectuée à distance et des conditions d'annulation applicables auxdits services ;
- le voyageur valide son choix par un clic sur le séjour ou voyage souhaité. Le voyageur devra indiquer une adresse e-mail valable qu'il s'engage à consulter régulièrement ;
- un récapitulatif reprenant l'ensemble de ses choix, avec la date et le prix total du séjour ou voyage, permet au voyageur de vérifier le détail de sa réservation. À ce titre, ce dernier doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses souhaits (nature des services, date, heure, mode et adresse du séjour, prix, identité, âge des participants, etc.). À défaut, le voyageur peut apporter les modifications nécessaires avant validation de sa commande. Après validation de sa commande, ces informations ne pourront plus être modifiées ;
- sous réserve d'avoir préalablement pris connaissance et accepté de manière expresse les Conditions Générales de Vente et les éventuelles Conditions Particulières de Vente applicables, le voyageur peut valider sa réservation et procéder au paiement, en cliquant sur le bouton dédié à l'achat. Le Contrat est alors valablement conclu ;
- PRO BTP VACANCES®, en son nom et/ou au nom de ses partenaires, transmet au Client dans les meilleurs délais, suivant sa réservation, par courrier électronique, l'offre préalable/contrat de vente récapitulatif et confirmant ladite réservation et reprenant ses éléments essentiels tels que l'identification du voyage ou séjour commandé, le prix et les quantités.

Le Client doit contacter l'un des Canaux de Réservation tels que définis à l'article 3.2 « Modalités de Réservation » ci-dessus dans l'hypothèse où il n'aurait pas reçu l'offre préalable/contrat de vente confirmant sa réservation dans un délai de cinq (5) jours suivant la conclusion du Contrat.

# Conditions Générales de Vente

## 3.4. Réserve des voyages de groupe

Pour toute information sur les séjours ou voyages en groupe (plus de 9 personnes), il est nécessaire que le voyageur contacte le conseiller vacances par téléphone ou directement en agence Conseil.

Les réservations de groupe sont soumises à des tarifications et des conditions spécifiques communiquées lors de la réservation du séjour ou de la prestation.

## 3.5. Absence de droit de rétractation

Le Client est informé que, en application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, s'agissant soit de Forfaits touristiques, soit de services d'hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), de services de transport de biens, de location de véhicules, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, les prestations proposées par PRO BTP VACANCES® ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les services commandés via l'un des Canaux de Réserve sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales de Vente et/ou dans les éventuelles Conditions Particulières de Vente.

## 3.6. Modalités de paiement

### 3.6.1. Départ à plus de soixante (60) jours

#### Acomptes

Un acompte d'un montant correspondant à 20 % du montant de la facture doit être versé immédiatement au moment de la réservation du séjour ou du voyage. Le versement de l'acompte vaut acceptation et confirmation de la réservation par le voyageur et garantira la disponibilité des places et l'enregistrement de la réservation, sous réserve du paiement du solde. Dans le cas d'une réservation via le Site Internet, l'acompte doit être payé immédiatement par carte bancaire pour valider la réservation.

Néanmoins, pour les séjours sur mesure (incluant notamment hébergement et transport) ainsi que les services de transport (vols, transfert, location de voitures, transports ferroviaires...), et les primes versées si le Client souhaite souscrire l'un des contrats d'assurance facultatifs proposés par PRO BTP VACANCES® (assistance et/ou annulation), la totalité du montant correspondant à la prestation devra être versée lors de la réservation.

#### Solde

Le solde du prix des services doit impérativement être réglé au plus tard soixante (60) jours avant le départ (date de réception du paiement) par téléphone, en agence Conseil, ou par Internet lorsque le séjour a été réservé sur le Site Internet.

Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à PRO BTP, Prestations Vacances, 93901 BOBIGNY CEDEX 09, avec le coupon de paiement fourni dans le contrat de vente.

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, PRO BTP VACANCES® ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérées comme annulées du fait du Client, et une indemnité égale à celle prévue à l'article 7.1 « Annulation ou modification du fait du Client » sera appliquée.

### 3.6.2. Départ à moins de soixante (60) jours

Tout séjour réservé à moins de soixante (60) jours du départ doit être réglé intégralement le jour de la réservation pour garantir son enregistrement.

## ARTICLE 4. MOYENS DE PAIEMENT

Les paiements s'effectuent par chèque, carte bancaire ou chèques-vacances au moment de la finalisation de la réservation sur le Site Internet et par le biais de la plateforme téléphonique.

Ils s'effectuent par carte bancaire, chèque, espèces et chèques-vacances pour les réservations effectuées dans les lieux d'accueil physique de PRO BTP VACANCES®.

Pour tout paiement à moins de quarante-cinq (45) jours de la date de début de séjour ou du voyage, le Client ne pourra régler son séjour ainsi que ses services que par carte bancaire. Les chèques et chèques-vacances ne pourront pas être acceptés.

Sans préjudice pour le Client d'annuler la réservation dans les conditions prévues aux présentes, l'ordre de paiement effectué par carte bancaire ou par chèque ne pourra être annulé par le Client.

Le Client garanti à PRO BTP VACANCES® qu'il est titulaire du moyen de paiement utilisé et qu'il dispose de fonds suffisants pour couvrir intégralement le règlement de sa réservation.

En cas d'une impossibilité de débiter les sommes dues en règlement de ladite réservation, pour quelque raison que ce soit, le processus d'achat sera annulé.

## Paiements échelonnés

Il est possible pour le Client de payer le séjour ou le voyage en plusieurs fois sans frais par carte bancaire : le montant des acomptes est acquitté dès la demande de réservation et le solde est réglé en trois (3) échéances maximum. Un seul paiement est prévu par mois, le dernier paiement doit obligatoirement intervenir au plus tard à quatre-vingt-dix (90) jours du premier paiement et intervenir au plus tard à soixante (60) jours avant la date du départ.

## Carte bancaire

Le paiement par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard...) via le Site Internet, par téléphone ou en agence Conseil se fait par communication des informations suivantes : numéro de la carte, nom du propriétaire de la carte, date de validité et cryptogramme visuel de la carte au travers d'un procédé de cryptage SSL qui assure la totale confidentialité des données bancaires.

## Chèque bancaire

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être établi à l'ordre de PRO BTP VACANCES® en règlement du montant TTC de la réservation au dos duquel le Client devra indiquer son numéro de carte nationale d'identité ou de passeport. Le chèque bancaire devra être envoyé à l'adresse suivante : PRO BTP, Prestations Vacances, 93901 BOBIGNY CEDEX 09.

## Chèques-Vacances

Les chèques-vacances peuvent servir à régler les vacances dès lors que le séjour s'effectue en France métropolitaine, dans les DOM-TOM ou dans un pays membre de l'Union européenne.

Ils ne sont valables ni pour régler un acompte, ni pour une destination non visée ci-dessus, ni pour une croisière dont une des escales est effectuée dans un pays non membre de l'Union européenne. Ils peuvent être utilisés par le Client, son conjoint, ses enfants et ascendants à charge. Ils doivent être libellés à l'ordre de PRO BTP VACANCES®.

Il est conseillé de les adresser dûment remplis (nom et adresse du titulaire) par lettre recommandée avec accusé de réception, de type R3, de noter les numéros et les montants des chèques-vacances et de les envoyer à l'adresse suivante : PRO BTP, Prestations Vacances, 93901 BOBIGNY CEDEX 09.

PRO BTP VACANCES® ne peut être tenue pour responsable en cas de non-réception due à la perte ou au vol de ces derniers.

## ARTICLE 5. PRIX

### 5.1. Dispositions générales

Les prix sont indiqués en euros. Les descriptifs des séjours, voyages, forfaits touristiques ou autres prestations précisent les éléments inclus dans le prix. Les tarifs affichés au catalogue peuvent être arrondis à l'unité supérieure et sont confirmés au moment de la réservation du séjour.

Le prix est entendu toutes taxes comprises (hors taxe de séjour) et les coûts de service afférents compris.

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par personne et par nuit et est variable en fonction des destinations. Elle est à acquitter, selon les cas, soit sur place soit lors de la réservation.

Le Client qui séjourne dans un établissement en France métropolitaine ou d'Outre-Mer ou dans certains pays étrangers doit acquitter une taxe de séjour déterminée par les autorités compétentes. Elle s'ajoute au tarif du séjour indiqué dans le catalogue et devra être payée sur place, à l'arrivée.

Les taxes aériennes sont comprises dans le prix du voyage et regroupent plusieurs catégories de prélèvements.

Elles incluent notamment :

- la taxe de solidarité,
- toutes les taxes aéroportuaires, et
- la taxe carbone.

Le montant de ces taxes et redevances aériennes peut différer et évoluer selon les compagnies aériennes, les aéroports ou les escales. Les taxes d'aéroport et la redevance passager sont remboursables sur demande auprès des conseillers vacances si le passager n'embarque pas, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu au transport.

En outre, de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans le prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel du Client, ou accessoires à la réservation, notamment les assurances, les activités ou prestations supplémentaires souscrites auprès de tiers et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la réservation validée par PRO BTP VACANCES®.

Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres promotionnelles mentionnées sur le Site Internet, catalogue, brochure ou sur tout autre document ne sont

pas cumulables entre elles pour une même réservation et ne sont pas rétroactives.

Les offres promotionnelles ne s'appliquent pas au Client ayant déjà effectué sa réservation à la date de la parution de l'offre. Ainsi, aucun remboursement ne pourra être effectué.

De plus, certaines offres promotionnelles mises en place peuvent ne concerner que certains voyageurs remplissant les conditions définies et peuvent être limitées à un nombre de séjours ou de voyages déterminés.

En tout état de cause le prix d'un séjour ou voyage, après déduction des tarifications spéciales et promotions éventuelles, ne peut être négatif aussi, le prix minimal sera de 1 euro.

## 5.2. Dispositions particulières

### 5.2.1. Tarification aux revenus pour les Cotisants, Allocataires et Adhérents à l'Institution de Prévoyance

Les activités de PRO BTP VACANCES® ont un caractère social, aussi les Cotisants, Allocataires à l'Institution de Retraite et Adhérents à l'Institution de Prévoyance bénéficient de tarifs spécifiques en fonction de leurs revenus, hors prestation pour le village PRO BTP VACANCES® d'Aix-les-Bains.

Les tarifs se découpent en trois (3) tranches tarifaires, en fonction du revenu fiscal de référence du ménage, pouvant être composé de plusieurs foyers fiscaux et du nombre de parts du ménage. Par conséquent, une aide pourra être accordée sous condition de communiquer, dès réception de l'offre préalable/contrat de vente, les documents suivants :

- Adhérent à l'Institution de Prévoyance : du(des) dernier(s) avis d'imposition du ménage de l'Adhérent et de la demande d'aide individuelle financée par l'Institution ;
- Allocataire à l'Institution de Retraite : du(des) dernier(s) avis d'imposition du ménage de l'Allocataire et de la demande d'aide individuelle financée par l'Institution de Retraite, jointe à l'offre préalable/contrat de vente ;
- Cotisant à l'Institution de Retraite : du(des) dernier(s) avis d'imposition du ménage du Cotisant.

À défaut de la réception de ces justificatifs, la tarification appliquée sera sans participation de l'Institution de Prévoyance ou de l'Institution de Retraite.

Il ne pourra pas y avoir de calcul d'une nouvelle tarification sur un séjour, voyage ou prestation déjà effectué.

Les séjours vendus sur place ne bénéficient pas de la tarification aux revenus mais d'une tarification forfaitaire spécifique.

### 5.2.2. Tarification forfaitaire pour les Non Adhérents

Le Non Adhérent se verra systématiquement appliquer le tarif Public.

### 5.2.3. Tarification pour des services de voyage non présents au catalogue

PRO BTP VACANCES® peut proposer des transports et des séjours sur mesure en plus de ceux indiqués dans le catalogue, un supplément pourra être appliqué et le montant sera confirmé au moment de la réservation.

Les prestations seront donc soumises à des tarifs et des conditions spécifiques (acompte, règlement partiel ou total...) qui seront précisés lors de la réservation.

### 5.2.4. Règles particulières de tarification

#### Artisans du BTP

Le tarif BTP de la tranche C est systématiquement appliqué aux Artisans du BTP en activité.

#### Participation financière au séjour pour l'accompagnant d'un Cotisant ou d'un Allocataire en situation de handicap

Pour les destinations Hyères-les-Palmiers, Ascain, Luchon, Kerjouanno et Lac de Serre-Ponçon, le Cotisant ou l'Allocataire en situation de handicap, ayant souscrit un séjour ou un voyage, justifiant d'un taux d'invalidité d'au moins 80 % et pris en charge par un accompagnant majeur valide, bénéficie d'un tarif calculé selon ses ressources.

L'accompagnant de la personne en situation de handicap bénéficie alors d'une participation pour son séjour dans la limite d'un séjour par saison et d'un seul accompagnant par Cotisant ou par Allocataire en situation de handicap.

Pour Hyères, Ascain et Lac de Serre-Ponçon, la participation porte sur 100 % du séjour de l'accompagnant. Pour Luchon et Kerjouanno, la participation porte sur 50 % du tarif du logement et 100 % du forfait restauration de l'accompagnant inscrit lors de la réservation.

Cette participation financière au séjour pour l'accompagnant d'un Cotisant ou d'un Allocataire en situation de handicap est prise en charge par l'Institution de Retraite.

Elle n'est en aucun cas applicable aux excursions, ni à une éventuelle anticipation ou prolongation du séjour.

L'accompagnant de la personne en situation de handicap doit obligatoirement être un adulte valide et loger avec celle-ci. Il ne peut y avoir deux accompagnants aidés pour un même séjour, avec le même Cotisant ou Allocataire en situation de handicap.

L'annulation du séjour du Cotisant ou de l'Allocataire en situation de handicap annule de fait la participation attribuée à l'accompagnant. En outre, le Cotisant ou l'Allocataire en situation de handicap doit être présent tout au long du séjour, afin que son accompagnant bénéficie de cette participation.

Le justificatif d'invalidité doit être adressé à un conseiller vacances dès la réservation. Cette participation ne pourra être réclamée pendant ou après le séjour.

Afin de pouvoir bénéficier de cette participation, la réservation doit avoir été effectuée par téléphone auprès d'un conseiller vacances.

#### Accompagnants des Cotisants ou des Allocataires

Les Cotisants ou Allocataires, titulaires du contrat de voyage, peuvent être accompagnés de personnes Non Adhérentes. Dans cette hypothèse, cet accompagnant bénéficiera du tarif BTP Tranche C.

#### Apprentis mineurs

Les apprentis mineurs Cotisants à l'Institution de Prévoyance doivent être accompagnés, pendant toute la durée du séjour, par au moins un adulte valide, selon les dispositions définies à l'article 3.1 ci-dessus. La tarification du séjour pour sa première année de cotisation sera calculée sur la tranche A du BTP et pour les années suivantes en fonction de l'avis d'imposition de l'apprenti mineur ou de celui de ses parents s'il n'a pas son propre avis d'imposition.

#### Enfants

Les mineurs doivent être accompagnés, pendant toute la durée du séjour, par au moins un adulte valide détenteur de l'autorité parentale ou d'une autorisation parentale. Le nom communiqué lors de l'inscription doit être identique à celui qui figure sur les pièces d'identité qui seront utilisées pour le séjour et/ou le franchissement de frontières.

#### Réductions enfants

Destinations avec tarification à la personne (hébergement et/ou transport) : des réductions peuvent être accordées aux enfants, en fonction de leur âge (les conditions tarifaires liées à l'âge s'entendent à la date de début du séjour et non à celle de la réservation) et des destinations.

**Pour les séjours souscrits par des Adhérents ne disposant pas de la complémentaire santé collective de l'Institution de Prévoyance, des réductions sont accordées à hauteur de :**

- 100 % du tarif adulte TTC pour les enfants de moins de 2 ans (repas à la charge des parents) ;
- 50 % du tarif adulte TTC pour les enfants âgés de 2 ans à 5 ans ;
- 30 % du tarif adulte TTC pour les enfants âgés de 6 ans à 11 ans ;
- 20 % du tarif adulte TTC pour les enfants âgés de 12 ans à 14 ans inclus.

Ces réductions sont applicables aux enfants sous réserve que ces derniers partagent la même chambre que deux adultes. Les réductions ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de réservation d'un hébergement en location, de type appartement.

#### Offre Famille et Offre Jeunes Parents

**Pour les séjours souscrits par des Adhérents à la complémentaire santé collective des Institutions BTP Prévoyance, SAF BTP IARD (artisans) et PRO BTP ERP (contrats collectifs Planet'santé et hors BTP «Adhérents à la gamme standard»), des avantages sont accordés à hauteur de :**

##### • Offre Famille

- pour Hyères, Lac de Serre-Ponçon, Ascaïn, Menton, Corse : gratuité du séjour hors transport de vos enfants jusqu'à 14 ans inclus ;

- pour Agay, Kerjouanno, Luchon, Les Carroz d'Arâches : gratuité des chambres supplémentaires qui accueillent des enfants jusqu'à 14 ans inclus ainsi que la gratuité des éventuels forfaits restauration de vos enfants jusqu'à 14 ans inclus, s'ils ont été souscrits à la réservation ;

- pour les campings et les résidences, en France métropolitaine, si les enfants sont hébergés dans le logement principal : réduction de 25 % sur le prix du séjour par enfant jusqu'à 14 ans inclus (le total des réductions enfants accordées ne pouvant excéder 50 % du prix du séjour).

##### • Offre Jeunes parents

Offre valable pour tout parent d'un premier enfant de moins de 2 ans et de moins de 7 ans en cas d'adoption, limitée à 2 adultes maximum par réservation :

- en France : 99 € par adulte pour un séjour de 7 nuits en location ou demi-pension (hors transport et Corse non incluse).

- à l'étranger ou en Corse : réduction de 250 € sur votre séjour de 7 nuits minimum.

#### Clubs enfants

Certaines destinations proposent un service de club enfants gratuit. Une attestation de vaccination (ou une copie des pages « vaccinations » du carnet de santé) sera demandée sur place pour l'inscription au club.

#### Réduction Parrainage : - 10 %

Une réduction de 10 % peut être accordée sur le prochain séjour ou voyage réservé auprès de PRO BTP VACANCES® par un parrain, sous réserve de satisfaire aux conditions cumulatives ci-après :

- le parrain doit avoir déjà réservé et effectué une prestation avec PRO BTP VACANCES® ;
- le filleul ne doit jamais avoir réservé de prestation avec PRO BTP VACANCES® ;
- le parrainage ne devient effectif que dans la mesure où le filleul a effectué sa prestation ou si la prestation est effectuée aux mêmes dates sur son propre compte ;
- la prestation du parrain, sur laquelle s'applique la réduction, doit être effectuée dans l'année qui suit la date de la prestation du filleul.

Cette réduction s'applique sur l'hébergement et le transport, ou uniquement sur l'hébergement pour les prestations sans transport. Cette réduction s'applique à tous les participants figurant sur la réservation.

Cette offre non rétroactive est cumuleable avec l'« Offre Bienvenue et Participation sur le 1<sup>er</sup> séjour » ci-après.

Cette réduction ne s'applique pas sur les séjours dans la résidence PRO BTP VACANCES® d'Aix-les-Bains et toutes autres garanties ou prestations facultatives (exemple : excursion, assurances facultatives...), ainsi que sur les voyages de groupe (plus de 9 participants).

#### Participation sur le 1<sup>er</sup> séjour des 55 ans et plus

Une participation forfaitaire de l'Institution de Prévoyance d'un montant de deux cent cinquante (250 €) euros TTC est accordée aux Adhérents de l'Institution de Prévoyance, n'ayant jamais souscrit de prestations avec PRO BTP VACANCES®, sous réserve de satisfaire aux conditions cumulatives ci-après :

- avoir au moins 55 ans à la création de la réservation ;
- réserver une prestation de sept (7) nuits consécutives minimum ;
- première prestation avec PRO BTP VACANCES® ;
- présence obligatoire durant l'intégralité du séjour de l'Adhérent à l'Institution de Prévoyance et de sa famille.

#### Participation sur le 1<sup>er</sup> séjour des « Artisans en activité »

Une participation forfaitaire de l'Institution de Prévoyance d'un montant de deux cent cinquante (250 €) euros TTC est accordée aux « Artisans actifs » jamais partis avec PRO BTP VACANCES®, sous réserve de satisfaire aux conditions cumulatives ci-après :

- réserver une prestation de sept (7) nuits consécutives minimum ;
- première prestation avec PRO BTP VACANCES® ;
- être Adhérent à l'Institution de Prévoyance ;
- présence obligatoire durant l'intégralité du séjour de l'Artisan en activité et de sa famille.

#### Offre Bienvenue dans le BTP : - 10 %

Cette participation de 10 % est accordée au bénéfice des nouveaux Adhérents à l'Institution de Prévoyance, quel que soit leur âge (pour tout séjour débutant avant le 31 décembre qui suit les 24 premiers mois d'entrée dans le Bâtiment et les Travaux publics).

Cette participation s'applique sur l'hébergement et le transport, ou uniquement sur l'hébergement pour les séjours sans transport.

Cette participation concerne l'Adhérent à l'Institution de Prévoyance, le conjoint ou le concubin, les enfants et tiers à charge.

Elle ne s'applique pas sur les séjours dans la résidence PRO BTP VACANCES® d'Aix-les-Bains et toutes autres garanties ou prestations facultatives (exemple : excursion, assurances facultatives...). Cette offre cumuleable avec l'offre « Réduction Parrainage » ci-dessus est non rétroactive. Cette participation peut être accordée sur plusieurs séjours.

### ARTICLE 6. RÉVISION DU PRIX

#### 6.1. Révision des tarifs par PRO BTP VACANCES®

Les prix des séjours ou voyages ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date de la réservation. Aussi, PRO BTP VACANCES® se réserve le droit de modifier les prix, à la hausse comme à la baisse, à tout moment jusqu'à la date de confirmation de la réservation, ainsi que dans les conditions ci-après pour tout Client déjà inscrit à un séjour ou à un voyage.

Si après confirmation de la réservation, le prix du séjour ou du voyage (Forfait touristique) venait à augmenter suite à un changement de condition économique et notamment en fonction :

- des taux de change en rapport avec le Contrat ;
- du prix des transports de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- des redevances et taxes 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.

Alors PRO BTP VACANCES® notifie de manière claire et compréhensible au Client la modification tarifaire sur un support durable au plus tard dans les vingt (20) jours qui précèdent la date de départ prévue. En cas de baisse du prix, PRO BTP VACANCES® remboursera le Client par virement ou par chèque dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification.

#### 6.2. Révision des tarifs suite à la modification d'une réservation

En cas d'annulation d'un occupant logé dans une chambre double, la personne restant se verra appliquer un supplément pour chambre à usage individuel.

### ARTICLE 7. CONDITIONS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION

Le fuseau horaire de référence pour le calcul des éventuels remboursements du fait d'une annulation ou d'une modification est le suivant : UTC+1.

#### 7.1. Annulation ou modification du fait du Client

Conformément à l'article L. 211-14 II du Code du tourisme, le Client est autorisé à annuler ou modifier son séjour à tout moment avant le début de celui-ci, moyennant le paiement des frais ci-après exposés.

Pour les séjours sur mesure, séjours promotionnels, vols vendus seuls et vols supplémentaires : en cas d'annulation ou de modification ne pouvant pas faire l'objet d'un avenant, survenant avant le début du séjour ou du voyage, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement et devra s'acquitter du solde du séjour sur mesure, ou du séjour promotionnel, ou du vol vendu seul, ou du vol supplémentaire, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par le ou les prestataires concernés, et/ou par la compagnie aérienne. Pour les séjours ou voyages prévus au catalogue, le Client se verra rembourser l'intégralité des sommes déjà versées, hors éventuelles primes d'assurances, minorée d'une retenue financière équivalente à :

- 10 % du prix du séjour ou du voyage, en cas d'annulation ou de modification survenant entre 120 et 90 jours avant le début du séjour ou du voyage ;
- 20 % du prix du séjour ou du voyage, en cas d'annulation ou de modification survenant entre 89 et 60 jours avant le début du séjour ou du voyage ;
- 50 % du prix du séjour ou du voyage, en cas d'annulation ou de modification survenant entre 59 et 3 jours avant le début du séjour ou du voyage ;
- 100 % du prix du séjour ou du voyage, en cas d'annulation ou de modification survenant à moins de 3 jours avant le début du séjour ou du voyage.

En cas de modification du séjour ou du voyage pouvant faire l'objet d'un avenant, la retenue financière ci-dessus ne s'appliquera pas, néanmoins un supplément pourra être demandé au regard de la modification convenue.

#### 7.2. Non-présentation à l'arrivée ou interruption

Le Client est tenu de prévenir le village PRO BTP VACANCES® ou l'établissement partenaire, par téléphone et au plus tôt, pour l'informer de tout retard de son heure ou date d'arrivée. À défaut, l'hébergement pourra être attribué à d'autres clients vingt-quatre (24) heures après la date d'arrivée mentionnée au Contrat.

Dans cette hypothèse ou pour toute interruption du séjour ou du voyage par le Client ou renonciation à certains services ou prestations compris dans le Forfait touristique, ou acquittés en supplément du prix lors de la réservation, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni avoir.

#### 7.3. Annulation pour circonstances exceptionnelles et inévitables

Conformément à l'article L. 211-14 II du Code du tourisme, le Client a le droit d'annuler son séjour ou son voyage (Forfait touristique) avant le début de celui-ci sans subir de retenues financières si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des

# Conditions Générales de Vente

conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des voyageurs vers le lieu de destination.

## 7.4. Modification ou annulation du fait de PRO BTP VACANCES®

### 7.4.1. Modification s'imposant à PRO BTP VACANCES® avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à PRO BTP VACANCES® au sens des articles L. 211-13 et R. 211-9 du Code du tourisme, contraint PRO BTP VACANCES® à modifier un élément essentiel du Contrat conclu avec le Client, PRO BTP VACANCES® 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 une modification du voyage, soit un voyage de substitution.

Le Client pourra alors soit accepter la modification proposée, soit résilier le Contrat. Le Client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les quatorze (14) jours au plus tard après la résolution du Contrat.

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

### 7.4.2. Annulation par PRO BTP VACANCES® avant le départ

PRO BTP VACANCES® peut annuler le voyage ou le séjour avant le départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

- lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un séjour ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que PRO BTP VACANCES® en informe le Client au moins :
  - 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
  - 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
  - 48 heures avant le début du voyage dans le cas de voyages dont la durée est inférieure à 2 jours.

Le cas échéant, le nombre minimum de participants requis pour les activités concernées est précisé dans au moins l'un des documents informatifs de PRO BTP VACANCES® (Site Internet, catalogue, brochure, offre préalable/contrat de vente, documents contractuels, etc.) ;

- PRO BTP VACANCES® est empêché d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si PRO BTP VACANCES® décide d'annuler le séjour ou le voyage avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, PRO BTP VACANCES® remboursera conformément à l'article R. 211-10 du Code du tourisme 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.

Le cas échéant, PRO BTP VACANCES® procédera au remboursement dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze (14) jours au plus tard après la résolution du Contrat.

### 7.4.3. Modification s'imposant à PRO BTP VACANCES® après le départ

Si, après le départ, un des éléments essentiels du Contrat ne peut être exécuté, PRO BTP VACANCES® fera ses meilleurs efforts pour le remplacer par une prestation équivalente dans les conditions prévues aux articles L. 211-15 et R. 211-11 du Code du tourisme.

Si PRO BTP VACANCES® ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le Client pour des motifs valables, PRO BTP VACANCES® devra procurer au Client les titres de transport nécessaires à son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les parties.

## ARTICLE 8. DURÉE DU SÉJOUR OU DU VOYAGE

### 8.1. Durée

La durée du séjour ou du voyage est précisée au moment de la confirmation de la réservation, elle est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du voyage sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou

la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport.

Le Client est informé que du fait des contraintes des partenaires de PRO BTP VACANCES®, notamment en matière de transport aérien, la durée des séjours est calculée en nombre de nuitées, depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ, jusqu'au jour de retour, et ne correspond pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières sur place.

Le Client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense ou les rotations sont plus fréquentes et peuvent entraîner certains retards. Aussi, il est recommandé aux vacanciers de ne pas prévoir d'obligations notamment professionnelles la veille du départ ou le lendemain de l'arrivée.

Le Client est informé que des changements d'aéroport à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy).

### 8.2. Prolongation, anticipation ou mini-séjour

Le Client qui souhaite prolonger, anticiper son séjour ou voyage, ou effectuer un mini-séjour est invité à se renseigner auprès de la réception du village PRO BTP VACANCES® concerné ou auprès de la réception de l'établissement partenaire.

Dans certains villages PRO BTP VACANCES® ou établissements partenaires et à certaines périodes de l'année, des facilités de séjour peuvent être accordées (sous réserve de disponibilité et avec des conditions tarifaires spécifiques).

Le règlement des nuitées supplémentaires devra être effectué sur place en totalité.

## ARTICLE 9. INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LES SÉJOURS ET VOYAGES

### 9.1. Classification hôtelière

Les villages PRO BTP VACANCES® ou des établissements partenaires présentés sur le Site Internet, dans le catalogue ou dans les brochures font l'objet d'une classification par étoiles attribuée par Atout France ou par le ministère du Tourisme local selon des normes différentes des normes françaises. Aucun parallèle ne doit être fait d'un pays à l'autre.

### 9.2. Occupation des espaces d'hébergement

La prise de possession et la restitution de la chambre par le Client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du Client à cet égard ne sera prise en compte.

Néanmoins, pour les villages PRO BTP VACANCES®, les espaces d'hébergement sont disponibles à partir de 17 h 00 le jour de l'arrivée, et doivent être libérés avant 10 h 00 le jour du départ, et ce quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du moyen de transport utilisé par le Client pour se rendre sur le lieu du séjour, que celui-ci soit inclus dans le Forfait touristique ou non.

Tout dépassement pourra entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché. Pour toute modification de ces horaires, PRO BTP VACANCES® fournit au Client, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Si le lieu d'hébergement concerné par la réservation ne dispose pas d'accueil de nuit, il est conseillé au Client de prendre ses précautions et de prévenir le personnel d'accueil en cas d'arrivée tardive.

### 9.3. Personnes à mobilité réduite

Lorsque cela est possible, le Site Internet, le catalogue et la brochure signalent les destinations adaptées aux personnes à mobilité réduite par un pictogramme, notamment sur la page « Destinations » du catalogue.

Les villages vacances, les établissements d'hébergement ou les hôtels indiqués comme étant adaptés, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite sont ceux disposant de chambres équipées et de parties communes avec facilités d'accès, selon les normes locales en vigueur. Néanmoins, aucun service supplémentaire, et notamment aucune assistance ou matériel médical spécifique ne peut être mis en place et/ou à la charge de PRO BTP VACANCES® ou de tout autre prestataire.

Les villages vacances, les établissements d'hébergement ou les hôtels ne peuvent pas garantir l'accès, par les propres moyens de la personne à mobilité réduite, à la totalité des activités et des infrastructures des destinations proposées.

Pour des raisons logistiques, d'hygiène et de sécurité, aucun réaménagement des lieux ou des repas, tels qu'initialement proposés par PRO BTP VACANCES®

sur son Site Internet ou dans son catalogue, ne pourra être envisagé.

Par ailleurs, d'une manière générale, les transferts collectifs (de norme locale) prévus dans les séjours ou voyages proposés par PRO BTP VACANCES® sont adaptés aux personnes à mobilité réduite accompagnées ou ne nécessitant pas d'aide extérieure substantielle et dont l'équipement peut être entreposé dans les soutes du moyen de transport utilisé. Néanmoins, compte tenu de la spécificité de certains séjours ou voyages, PRO BTP VACANCES® informera le voyageur sur l'adéquation du voyage, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite, préalablement à la réservation.

Concernant les vols aériens et notamment au regard des règles de sécurité, certaines compagnies proposées par PRO BTP VACANCES® peuvent refuser tout équipement de mobilité personnel ou médical.

Aussi, le voyageur communiquera à PRO BTP VACANCES®, avant toute réservation, les informations nécessaires concernant ses équipements afin que PRO BTP VACANCES® puisse s'assurer auprès de la compagnie aérienne des éventuelles restrictions de transport imposées.

Dans tous les cas, il appartient au voyageur de se renseigner sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins et à ce titre, votre conseiller vacances se tient à la disposition du voyageur pour fournir toutes les informations nécessaires permettant de s'assurer de cette adéquation.

PRO BTP VACANCES® encourage les voyageurs notamment à mobilité réduite à se faire accompagner si nécessaire par une personne majeure et valide, afin de faciliter le bon déroulement de leur séjour ou voyage. C'est pourquoi elle offre la gratuité du séjour de l'accompagnant, sous certaines conditions détaillées à l'article « Règles particulières de tarification » des présentes.

### 9.4. Animations et infrastructures des établissements

Leur accès est exclusivement réservé aux personnes hébergées dans l'établissement de vacances qui les propose (jeux, piscine...). PRO BTP VACANCES®, le prestataire, ou l'hôtelier se réserve le droit de contrôler l'identité des vacanciers durant le séjour au sein de leurs établissements.

### 9.5. Vente d'alcool

Conformément aux articles L. 3342-1 à L. 3342-3 du Code de la santé publique, PRO BTP VACANCES® n'est pas autorisée à vendre ou à offrir des boissons alcoolisées aux mineurs dans ses villages vacances. Il en est de même pour les hôteliers ou autres prestataires, le cas échéant, au regard de la réglementation applicable dans le pays.

### 9.6. Bracelet d'identification

Dans certains établissements, un bracelet d'identification est remis au Client lors de son arrivée. Le port de ce bracelet est obligatoire pour accéder aux infrastructures et prestations.

### 9.7. Excursions

Les excursions sont, en général, vendues sur place (majoritairement à régler en espèces ou en chèque) et organisées par un prestataire extérieur.

Elles peuvent être annulées si le nombre minimum de participants n'est pas atteint ou si des impératifs locaux ou conditions météo empêchent leur déroulement.

PRO BTP VACANCES® décline toute responsabilité en cas de changement ou d'annulation d'excursion.

Les repas non consommés sur le lieu de séjour ou de vacances, du fait d'une excursion, ne sont pas remboursables.

Le Client reste responsable de ses biens et objets personnels pendant toute la durée des excursions.

Dans le cadre du désistement d'un Client, seul le prestataire des excursions est décisionnaire du remboursement éventuel de l'excursion ainsi que du justificatif à fournir.

Le remboursement ne s'effectuera sur place par le prestataire que sur présentation des éléments qu'il aura demandés. Il est précisé que les excursions ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite, sauf disposition contraire.

### 9.8. Chambre individuelle

Des chambres individuelles sont proposées à la réservation, avec supplément éventuel et en nombre limité.

### 9.9. Animaux domestiques

Dans les villages vacances de PRO BTP VACANCES®, seuls les chiens (hors chiens de 1<sup>re</sup> catégorie dits « d'attaque » ou de 2<sup>e</sup> catégorie dits « de garde ou de défense ») et les chats sont acceptés au sein

de certaines destinations, sous réserve de payer un supplément et selon les périodes.

L'admission de l'animal et le tarif appliqué seront précisés lors de la réservation du séjour. Tout Client se présentant avec un animal autre que ceux énoncés ci-dessus se verra refuser l'entrée dans l'établissement et sa participation au séjour ou au voyage. De plus, ce dernier ne pourra en aucun cas prétendre à un quelconque remboursement.

Le Client pour lequel son animal est accepté doit :

- signaler sa venue lors de la réservation ;
- s'acquitter du supplément tarifaire indiqué lors de la réservation du séjour pour chaque animal présent sur la réservation, la nourriture restant à la charge du Client ;
- fournir dès son arrivée son carnet de vaccination à jour ;
- restreindre la liberté de son animal, en le gardant en laisse ou par tout moyen que ce soit, dans les parties communes intérieures et extérieures ;
- respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité des installations : le Client reste civilement responsable de tous les dommages causés par l'animal (dégâts, accidents, morsures...) et devra, le cas échéant, rembourser les frais occasionnés.

L'animal doit être identifié par tatouage ou puce électronique et porter un collier indiquant le nom et l'adresse de son propriétaire. L'animal n'est pas admis dans les bâtiments collectifs, parties communes intérieures, piscines, lors des excursions, et ne doit pas nuire à la tranquillité ni à la sécurité des autres clients. En cas de non-respect des règles qui précèdent, l'accès aux établissements sera interdit au Client.

En dehors des séjours ou voyages dans les villages PRO BTP VACANCES®, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés, à moins que cela soit expressément indiqué et accepté lors de la réservation.

## 9.10. Repas

Lorsque des repas sont inclus dans le séjour ou le voyage, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

Il est en outre expressément convenu que :

- la pension complète débute avec le repas précédant la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement ; pour les autres jours du séjour ou du voyage, elle comprend le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner ;
- la demi-pension débute avec le repas précédant la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement ; pour les autres jours du séjour ou du voyage, elle comprend le petit-déjeuner et le dîner.

## 9.11. Règlement intérieur

Un règlement intérieur est instauré au sein des établissements et disponible à l'accueil sur demande ou affiché à la réception et dans les chambres.

Le non-respect du règlement intérieur, notamment des règles et consignes de sécurité, peut entraîner l'exclusion du vacancier en faute sans aucune indemnisation ni compensation.

## ARTICLE 10. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

### 10.1. Formalités administratives

Les formalités administratives figurant sur le Site Internet, dans le catalogue ou la brochure ou encore dans les descriptifs (et/ou transmises par téléphone, le cas échéant) s'adressent uniquement aux ressortissants français.

Pour les autres ressortissants, PRO BTP VACANCES® attire l'attention du voyageur sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Des informations générales sont disponibles sur les sites [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), [www.actionvisas.com](http://www.actionvisas.com) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr). PRO BTP VACANCES® fournit les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays.

Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire de certains pays, le catalogue, les brochures ou le Site Internet peuvent ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes. Si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du Client, les nouvelles formalités administratives et sanitaires seront alors communiquées au Client par téléphone ou par courrier.

Il est par conséquent fortement recommandé au Client de consulter jusqu'au jour du départ les sites Internet [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs) et [www.pasteur.fr/fr](http://www.pasteur.fr/fr) ainsi que de s'inscrire sur le site

Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html> afin de s'informer des formalités administratives et sanitaires à jour.

PRO BTP VACANCES® décline toute responsabilité dans l'hypothèse où un Client ne serait pas en possession des pièces d'identité valides, visas nécessaires au voyage et/ou de tout document exigé (passeport, visas, certificat de vaccinations, billets...), et de ce fait, ne serait pas admis à l'embarquement ou dans le pays étranger. Le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnisation de la part de PRO BTP VACANCES®, et sera tenu responsable des frais supplémentaires éventuellement occasionnés.

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du Client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le Client, PRO BTP VACANCES® pourra subordonner le départ du Client à la signature d'un document aux termes duquel le Client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. PRO BTP VACANCES® peut aussi être amené à annuler le séjour du Client.

### Pièces d'identité et visas

Il appartient au Client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage.

Pour voyager dans les pays de l'Union européenne et de l'Espace Schengen, il faut être en possession d'une carte nationale d'identité et/ou d'un passeport, tous deux en bon état et en cours de validité.

Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la carte nationale d'identité soit supérieure à six (6) mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa : se référer au pays de destination. Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. À ce titre, le Client est informé que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de quinze (15) jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à trente (30) jours environ, en fonction des destinations et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa (haute ou basse saison).

Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au Client de respecter les formalités applicables et de vérifier la conformité et l'orthographe des noms, prénoms, date de naissance et numéro de pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, visa...).

Attention, l'orthographe des noms et prénoms du Client et de ses accompagnants donnés à l'inscription doit correspondre exactement à celle qui figure sur les pièces d'identité qui seront utilisées pour le voyage et/ou le franchissement de frontières.

Le Client ayant réservé des vols à tarif conditionné (famille, jeunes, couples, seniors...) doit se munir des justificatifs pouvant lui être réclamés lors des enregistrements.

PRO BTP VACANCES® attire l'attention du Client sur le fait que la prolongation de la validité de la carte nationale d'identité, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10 ans, peut impliquer de voyager avec une carte nationale d'identité dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers.

Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, PRO BTP VACANCES® recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la carte nationale d'identité (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

### Mineurs

Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union européenne et de l'Espace Schengen, l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations, il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de six (6) mois après la date de retour et en bon état et d'un visa, le cas

échéant, selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif.

Dans tous les cas, les passeports et/ou cartes nationales d'identité facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la carte nationale d'identité.

Un mineur, quelle que soit sa nationalité et résidant en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut pas quitter la France sans autorisation.

L'autorisation de sortie du territoire prend la forme du formulaire à télécharger Cerfa n° 15646\*01, à remplir et à signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/F1359>

Le mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les trois (3) documents suivants :

- sa pièce d'identité : carte nationale d'identité ou passeport ;
- l'original du formulaire Cerfa n°15646\*01 signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale ;
- la photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire et du livret de famille si le parent signataire ne porte pas le même nom que son enfant.

L'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme suffisante. L'autorisation de sortie du territoire est exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité.

Attention, si le mineur voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

### 10.2. Formalités sanitaires

Le Client est invité à consulter son médecin traitant avant le départ en lui indiquant sa destination et à se faire confirmer que sa condition physique autorise des activités telles que douches multi-jets, bains bouillonnants, hammam, gymnastique, éveil musculaire, aquagym, natation...

PRO BTP VACANCES® conseille à son Client d'emporter sa carte de groupe sanguin, ses médicaments pour toute la durée du séjour ou du voyage, un kit de premiers soins, et de vérifier plusieurs semaines avant son départ ses vaccinations, notamment contre la poliomyélite, la diphtérie et le tétanos. Il est rappelé que, suivant le pays, d'autres vaccins peuvent être obligatoires ou recommandés : typhoïde, fièvre jaune...

Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques, le Client doit dans ce cas être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

## ARTICLE 11. LOCATION DE VOITURES

Pour tout service de location de voitures, les conditions de vente du loueur de voitures s'appliquent, sauf en ce qui concerne les modifications et annulations pour lesquelles l'article « Conditions d'annulation ou de modification » ci-dessus s'appliquera dans la mesure où ce service est inclus dans un Forfait touristique vendu par PRO BTP VACANCES®.

## ARTICLE 12. PRÉ- ET POST-ACHEMINEMENTS

### 12.1. Organisé par le Client

Aucun retard ou annulation empêchant un Client de prendre un vol principal, un pré/post-acheminement ou de se rendre dans l'un de nos villages vacances ou établissements partenaires, à l'aller comme au retour, ne pourra être imputé à PRO BTP VACANCES®, et aucun remboursement ne pourra avoir lieu. Il est recommandé au Client :

- de prévoir des temps de correspondance suffisants entre l'heure d'arrivée de son pré-acheminement et l'heure de convocation de son vol principal, à l'aller comme au retour ;
- de ne pas prévoir d'obligations professionnelles la veille du départ ou le lendemain de l'arrivée ;
- de réserver des titres de transport ou des nuits d'hôtel, avant ou après le séjour, modifiables, voire remboursables.

# Conditions Générales de Vente

## 12.2. Organisé par PRO BTP VACANCES®

PRO BTP VACANCES® peut organiser des pré/post-acheminements depuis certaines villes de France. Le Client est invité à contacter un conseiller vacances pour savoir si un pré/post-acheminement peut lui être proposé.

Lors des pré/post-acheminements ou transferts, gare ou aéroport-village PRO BTP VACANCES®, les équipements de sécurité relatifs à l'installation des enfants dans le véhicule sont de la responsabilité des parents.

## ARTICLE 13. TRANSPORT AÉRIEN

### 13.1. Identité du transporteur aérien

Conformément aux articles R. 211-15 à R. 211-19 du Code du tourisme, le Client est informé de l'identité du ou des transporteur(s) contractuel(s) ou de fait, susceptible(s) de réaliser le vol acheté : se reporter à la page tarifs de la destination concernée.

PRO BTP VACANCES® recourt aux services des compagnies aériennes (transporteur contractuel ou de fait) régulières françaises ou étrangères, dûment autorisées par la DGAC ou par leur autorité de tutelle à survoler et desservir les territoires français et de destination et ne figurant pas sur la liste communautaire instituée par le règlement européen du 21 novembre 2005 et du 14 décembre 2005 et consultable sur le site Internet : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du Client dans les conditions des textes applicables précités.

### 13.2. Obligations d'informations à la charge du Client

Pour certaines destinations, la copie des documents d'identité avec lesquels le Client voyagera devra être OBLIGATOIREMENT transmise à l'adresse suivante :

**PRO BTP, Prestations Vacances  
93901 BOBIGNY CEDEX 09**

dès la prise de réservation. En cas de non-réception des copies des documents d'identité, PRO BTP VACANCES® ne pourra être tenue responsable des éventuelles conséquences telles qu'un refus d'embarquement ou un surcoût suite à une réémission ou un rachat de billet aller-retour.

PRO BTP VACANCES® invite son Client à s'assurer, dès la réservation, que l'orthographe de l'identité du Client mentionnée sur l'offre préalable/contrat de vente et sur les titres de transport est rigoureusement identique à celle des documents d'identité en cours de validité qui seront présentés aux autorités de police lors du voyage.

En cas d'erreur, le Client est invité à contacter au plus vite son conseiller vacances afin que les titres de transport soient modifiés. Des frais supplémentaires de réémission, voire de rachat complet de billet pourront être facturés, le cas échéant et selon les conditions de vente du prestataire.

Le Client doit informer son conseiller vacances, préalablement à toute réservation, de toute demande particulière d'assistance (personnes à mobilité réduite...) et de toute particularité susceptible d'affecter le déroulement du voyage (transport d'objets encombrants, de fauteuil roulant ou tout autre traitement médical spécifique...) ainsi que du transfert aller-retour aéroport-établissement (le coût du transfert adapté devra être supporté par le Client à son arrivée sur place).

La demande sera faite à la compagnie aérienne qui reste seule décisionnaire de l'acceptation de toute demande particulière. Conformément au règlement CE n° 1107/2006 pour les déplacements en avion, le Client doit signaler aux transporteurs aériens (via son conseiller vacances) le besoin d'une assistance particulière, au minimum 48 heures avant le départ, afin de pouvoir mettre en place les moyens souhaités.

Les personnes non autonomes (du fait d'une maladie, d'un handicap physique ou mental) peuvent se voir déconseiller ou refuser la réservation d'un vol par la compagnie aérienne dans les conditions prévues par le règlement précité.

PRO BTP VACANCES® ne saurait être tenue responsable des refus d'embarquement d'un passager qui n'aurait pas correctement signalé ses besoins d'assistance.

La compagnie aérienne et/ou PRO BTP VACANCES® peuvent également exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert et qui serait nécessaire pour assurer le bon déroulement du séjour ou du voyage.

### 13.3. Conditions de transport

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la

compagnie), sous réserve des présentes conditions générales qui prévalent sur certains points et sauf autres mentions contraires dérogatoires.

Par ailleurs, PRO BTP VACANCES® informera le Client de tous risques éventuels importants (sanitaires, politiques, sécuritaires, pénaux, climatiques, épidémiques, etc.) avant et pendant le déroulement du séjour ou du voyage du Client.

Pour obtenir plus de précisions sur les risques propres à la destination, le Client est invité à se rendre sur le site Internet : [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs).

### 13.4. Prestations à bord

Les prestations telles que repas, boissons, oreillers, couvertures, presse, etc. peuvent être payantes, gratuites ou inexistantes et dépendent de chaque compagnie aérienne. Ces précisions sont apportées dans la convocation envoyée au Client quelques jours avant son départ.

### 13.5. Bagages

#### 13.5.1. Bagages en cabine

L'acceptation de bagages en termes de poids, volume, taille... dépend de la politique aérienne de chaque compagnie.

Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces dernières sont seules décisionnaires en la matière. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site Internet du ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, rubrique « Transports », « Mesures de Sûreté ».

Il est à noter que suite à la mise en place des mesures de sûreté sur les liquides en cabine, il est conseillé d'éviter tout liquide dans votre bagage à main afin de faciliter votre passage au poste de sûreté.

Si le Client souhaite apporter certains produits liquides, ils devront être présentés dans un sac en plastique transparent fermé, d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, et les flacons et tubes ne devront pas dépasser 100 ml maximum chacun. Il est également recommandé de vérifier la liste des objets interdits en cabine et en soute de la compagnie aérienne.

À titre exceptionnel, sont acceptés les aliments pour bébés nécessaires au voyage et les médicaments liquides accompagnés de l'ordonnance ou de l'attestation au nom du passager qui les transporte (selon le pays, une ordonnance traduite en anglais peut être demandée).

Les objets métalliques coupants ou contondants sont également prohibés en cabine et doivent être transportés en soute sous peine de confiscation à l'embarquement. PRO BTP VACANCES® recommande au Client de conserver avec lui ses biens et documents de valeur, ainsi que ses médicaments. Pour plus de renseignements, le Client est prié de contacter la compagnie aérienne.

Ces dispositions sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et il convient de se renseigner auprès de l'aéroport pour connaître les dispositions applicables au jour du départ.

#### 13.5.2. Bagages en soute

Pour être en conformité avec la réglementation des compagnies aériennes, les voyageurs doivent respecter le poids maximal de bagages.

Cette consigne est exprimée en kilos totaux et/ou en nombre de bagages (souvent par personne) avec la même limite de poids maximal, et diffère selon les compagnies aériennes (informations indiquées sur la convocation).

Les frais facturés par les transporteurs aériens en cas de dépassement devront être supportés par le Client qui n'aura pas respecté cette consigne. Le transport des fauteuils roulants et/ou de tout autre matériel médical personnel est autorisé en soute, sous réserve d'acceptation de la compagnie aérienne, selon le poids, les dimensions et le type d'avion, et doit obligatoirement être précisé au moment de la réservation du voyage à son conseiller vacances.

#### 13.5.3. Litige bagages

Au cours d'un vol et en cas de retard, de perte ou de détérioration d'un bagage, le Client doit immédiatement déclarer l'incident au service « litige bagages » de l'aéroport d'arrivée.

Il doit veiller à ce que le constat de retard, de perte ou de détérioration lui soit remis, accompagné de l'inventaire de ses effets détériorés ou manquants et, avant de quitter l'aéroport, il doit s'assurer que les coordonnées du service « litige bagages » y figurent.

Pour toute réclamation, le Client est invité à envoyer un courrier recommandé à la compagnie aérienne, accompagné des documents justificatifs demandés.

Conformément à l'article 31 de la Convention de Montréal (28 mai 1999), « en cas d'avarie, le passager (Client) doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de sept (7) jours pour les bagages enregistrés à dater de leur réception. En cas de retard, la protestation devra être faite au plus tard dans les vingt et un (21) jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.

À défaut de protestation dans les délais prévus, toutes actions contre le transporteur (et l'agence de voyages) sont irrecevables.

À titre indicatif, les documents peuvent être : l'étiquette du bagage, le billet d'avion, le constat de perte, les factures originales des frais supplémentaires engendrés par l'avarie de transport. Toutefois, le Client doit se renseigner auprès de la compagnie aérienne pour connaître les documents justificatifs à adresser.

### 13.6. Horaires – Aéroports

Lorsqu'ils sont connus au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au Client, néanmoins ils peuvent aussi être communiqués tardivement, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification jusqu'au dernier jour. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utile avant le départ.

De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement. De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au Client ; ils sont également susceptibles de modification.

En tout état de cause et conformément à l'article L.211-10 du Code du tourisme, il sera remis au Client en temps utile avant le début du séjour ou du voyage les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

### 13.7. Modification – Annulation

Selon la destination, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifié(e)s si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif, ils peuvent donc être modifiés dans les conditions prévues par la loi.

PRO BTP VACANCES® s'engage à communiquer au Client les modifications éventuelles apportées. Le Client doit à cet effet avoir communiqué son numéro de téléphone et/ou son adresse e-mail lors de sa réservation. PRO BTP VACANCES® ne pourra être tenue responsable des frais occasionnés par ces modifications si ces dernières résultent de causes indépendantes de sa volonté.

### 13.8. Confirmation du retour

Certaines compagnies aériennes imposent au Client de confirmer son retour au plus tard 48 heures avant la date de retour prévue.

Il est vivement conseillé au Client de se faire confirmer sur place à l'aéroport d'arrivée par le transporteur ou, le cas échéant, le correspondant PRO BTP VACANCES®, les horaires de son vol retour soixante-douze (72) heures avant la fin de son séjour, même si ces informations lui ont été communiquées sur sa convocation.

En effet, les horaires de vols peuvent être modifiés à tout moment par le transporteur aérien et un changement d'aéroport ou une escale imprévue peuvent être décidés à la dernière minute par la compagnie aérienne. Par exemple, au départ ou à l'arrivée de Paris, un changement d'aéroport entre Orly et Roissy peut se produire à l'aller comme au retour.

### 13.9. Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers, vols sur mesure

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal.

Les retours sur les vols affrétés ne sont pas modifiables. Aucun billet perdu ou volé ne pourra être remboursé.

Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuée à la demande du Client, des frais de réémission pourront être facturés au Client. Le Client qui n'a pas occupé la place réservée sur un vol aller mais qui souhaite néanmoins occuper la place réservée sur le vol retour devra en avertir PRO BTP VACANCES®.

Les vols sur mesure réservés via l'outil GDS (réservation et un tarif en instantané) sont non modifiables et non remboursables.

Dans cette hypothèse, l'offre préalable/contrat de vente précisera le(s) vol(s) non modifiable(s) et non remboursable(s). Le montant du(des) vol(s) non modifiable(s) et non remboursable(s) devra être réglé dès l'acompte de la commande.

### 13.10. Vols secs

Le Client peut acquérir auprès de PRO BTP VACANCES® des billets de transport seuls, notamment aériens. La vente de billets seuls, également dénommée vente de « vols secs » ou « billetterie sèche », se définit comme la vente du seul titre de transport aérien non accompagnée de prestations touristiques, tels les séjours hôteliers ou les Forfaits touristiques. Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du Code du tourisme, ces prestations n'entrent pas dans le cadre des dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours.

Notamment, le cas échéant, l'agent de voyage n'est responsable vis-à-vis du Client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont il commercialise les billets. Lorsque PRO BTP VACANCES® agit en tant que mandataire, aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), elle n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire.

PRO BTP VACANCES® ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : sursréservation, annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers.

Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet.

### 13.11. Bébés

Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant est âgé de moins de deux (2) ans lors du départ mais a deux (2) ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Lorsque l'enfant est âgé de moins de douze (12) ans lors du départ mais a douze (12) ans au moment du retour, le tarif adulte est facturé. Dans tous les cas, les frais seront refacturés au Client.

### 13.12. Femmes enceintes

Les compagnies aériennes ou maritimes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse.

Aussi, il est recommandé aux femmes enceintes de se munir d'un certificat médical précisant le terme de leur grossesse et les autorisant à voyager.

Dans tous les cas, les compagnies aériennes ou maritimes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

Les femmes enceintes de plus de six (6) mois ne sont pas non plus admises sur les croisières organisées par PRO BTP VACANCES®.

### 13.13. Passagers mineurs

Les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes ou maritimes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Le Client est invité à se renseigner auprès des compagnies aériennes ou maritimes.

### 13.14. Remboursement des taxes

Le Client qui n'a pas embarqué dans l'avion a la possibilité d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à son conseiller vacances.

Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

### 13.15. Émission de CO<sub>2</sub>

Afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de son trajet, le Client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction générale de l'Aviation civile, accessible à l'adresse suivante : <http://ecocalculateur.aviation-civile.gouv.fr/>

## ARTICLE 14. CONTRATS D'ASSURANCE FACULTATIFS

Aucune assurance n'est comprise dans les séjours, voyages ou prestations proposé(e)s par PRO BTP VACANCES®.

Il appartient donc au Client de souscrire tout contrat d'assurance tel que, notamment, une assurance annulation/interruption de séjour ou une assistance rapatriement.

Il incombe ainsi au Client de souscrire toute assurance éventuellement nécessaire et/ou obligatoire pour la réalisation du séjour ou du voyage.

À ce titre, il souscrit notamment un contrat couvrant sa responsabilité civile, pour son propre compte ainsi que pour les personnes dont il doit répondre.

Dans le cadre de la réservation d'un séjour ou d'un voyage, PRO BTP VACANCES® propose, via ALLIANZ TRAVEL, deux contrats d'assurance facultatifs :

- un contrat « Assurance/Rapatriement »,
- un contrat « Assurance/Annulation du séjour ».

Les conditions de ces contrats et notamment les événements garantis sont inclus dans les notices d'information afférentes jointes à l'offre préalable/contrat de vente.

## ARTICLE 15. RESPONSABILITÉ

### 15.1. Dans le cadre de l'utilisation du Site Internet ou de la centrale téléphonique

Aucune anomalie ou erreur intervenant sur le Site Internet ou la plateforme téléphonique ne peut engager la responsabilité de PRO BTP VACANCES® en cas de dysfonctionnement sur des sites, des logiciels ou des terminaux du Client ou de tout tiers.

En aucun cas, PRO BTP VACANCES® ne sera responsable de dommages prévisibles ou imprévisibles, matériels ou immatériels (incluant notamment la perte de profits ou d'opportunité, etc.) découlant de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site Internet ou la plateforme téléphonique.

### 15.2. Dans le cadre de l'exécution des séjours ou voyages

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté conformément à l'article L. 211-17-1 dudit code.

En aucun cas, PRO BTP VACANCES® ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans tous les cas, le montant des dommages et intérêts susceptibles d'être dus par PRO BTP VACANCES® dans le cadre du Contrat ne pourra pas excéder trois fois le montant du séjour ou du voyage. Ce plafond de responsabilité ne s'applique pas en cas de dommage corporel, ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence. PRO BTP VACANCES® ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le Client et non prévues dans la réservation, ni des pré- ou post-acheminements pris à l'initiative du Client.

PRO BTP VACANCES® conseille de manière générale de prévoir un temps suffisant et raisonnable de connexion au Client devant effectuer un pré- ou un post-acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de perte financière.

### 15.3. Dans le cadre d'un service de transport aérien

En application de l'article L. 211-16 I al. 3 du Code du tourisme, PRO BTP VACANCES® ne saurait être tenue responsable du fait d'une inexécution ou mauvaise exécution du Contrat imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des conventions de Varsovie et de Montréal.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de PRO BTP VACANCES® ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. Conformément au Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004, le transporteur aérien effectif doit assurer une prise en charge (sous forme d'assistance) et une indemnisation

aux voyageurs victimes de retard important (sauf cas de force majeure), d'annulation (sauf cas de force majeure) ou de sursréservation. Un avis en zone d'embarquement informe les voyageurs de leurs droits en la matière et en cas de réclamation, une notice énonçant ces droits leur sera remise. PRO BTP VACANCES® ne pourra être tenue responsable pour tout retard, annulation ou sursréservation. L'indemnité éventuelle sera versée par la compagnie aérienne directement au Client. Certaines compagnies aériennes imposent le traitement des réclamations en direct avec le Client.

Afin de faciliter les démarches d'indemnisation pour vol annulé ou retardé, PRO BTP VACANCES® offre pour tout séjour incluant un vol aérien le service « recours aérien » opéré par son partenaire AIR INDEMNITÉ. L'utilisation de ce service est gratuite pour le Client, ce dernier est libre d'utiliser ou non le service en cas de survenance d'un cas lui ouvrant droit à indemnisation. Les modalités d'activation sont décrites dans la notice descriptive du service insérée dans le carnet de voyage.

PRO BTP VACANCES® ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires ou de changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de PRO BTP VACANCES®.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité de PRO BTP VACANCES® ne pourra excéder le montant total du voyage ou du séjour.

Il est par ailleurs précisé qu'en cas de prestations de voyage liées, PRO BTP VACANCES® ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyages supplémentaires qui ont été achetés auprès des autres prestataires. En cas de problème, il appartient au Client de contacter le prestataire de service concerné.

Il est de la responsabilité du Client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité et notamment les règlements intérieurs en vigueur dans les établissements dans lesquels il séjourne. Le Client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de comportement fautif. Dans un tel cas, le Client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à l'interruption de son séjour ou de son voyage.

## ARTICLE 16. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données personnelles du Client ainsi que celles de ses accompagnants ont vocation à être traitées par BTP VACANCES selon le contrat souscrit, responsable de traitements à des fins de réservation, gestion et exécution de son contrat, réalisation d'enquêtes de satisfaction et d'études statistiques, évaluation ou prédiction de sa situation (score d'appétence), prospection commerciale par courrier postal, par téléphone, ainsi que par e-mail, SMS et MMS pour des produits ou services analogues à ceux déjà souscrits, par les entités du Groupe PRO BTP, sauf opposition de sa part qu'il peut exercer à tout moment, gestion des réclamations, recouvrements et contentieux, tenue d'une liste de clients et visiteurs faisant l'objet d'une interdiction d'accéder à nos offres, et ce, dans le cadre des intérêts légitimes ou des obligations légales du responsable de traitements, et avec l'accord du Client, aux fins de prospection commerciale par e-mail, SMS ou MMS par les entités du Groupe PRO BTP pour tous produits ou services non analogues à ceux déjà souscrits.

En nous transmettant des informations personnelles permettant d'identifier ses accompagnants, le Client déclare avoir recueilli leur accord et les avoir informés des traitements effectués sur leurs données personnelles pour les finalités précitées et les avoir informés de leurs droits.

Les données du Client collectées sont indispensables à ces traitements et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, augmentée de la durée des prescriptions légales.

Elles sont communiquées pour les seules finalités précitées aux services concernés de BTP VACANCES ainsi qu'à ses sous-traitants, notamment l'Association de moyens PRO BTP, et, si nécessaire, à des prestataires et partenaires. Elles pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités administratives ou judiciaires. De plus, certaines des données du Client peuvent être transférées à des prestataires situés en dehors de l'Union européenne, notamment aux fins d'assurer la maintenance et les opérations d'hébergement de ses données dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

# Conditions Générales de Vente

En application de la réglementation relative à la protection des données personnelles, le Client et ses accompagnants disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de leurs données personnelles, ainsi que de limitation ou d'opposition à leur traitement et du droit de donner des directives sur le sort de leurs données après leur décès.

Ces droits s'exercent en justifiant de son identité par courrier postal à « PRO BTP – DPO – 93901 BOBIGNY CEDEX 9 » ou par e-mail à « [CIRCUITDCP@probtp.com](mailto:CIRCUITDCP@probtp.com) ». Le Client et ses accompagnants disposent d'un droit de recours auprès de la CNIL.

Le Groupe PRO BTP dispose d'un délégué à la protection des données (DPO) qui peut être contacté par courrier au 7, rue du Regard, 75006 Paris.

Conformément à la loi n° 2014-344, tout consommateur dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique nommée Bloctel.

## ARTICLE 17. VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeur (bijoux...) mais uniquement des effets nécessaires et appropriés aux but et conditions spécifiques du séjour ou du voyage.

PRO BTP VACANCES® n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels, hormis dans les villages PRO BTP VACANCES® dont il a la gestion. Il est recommandé au Client de prendre certaines précautions pour éviter un éventuel désagrément, comme fermer les baies vitrées ou fenêtres avant de quitter son appartement ou sa chambre, déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans les coffres, selon disponibilité.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes...

Les oublis d'effets personnels à l'intérieur des appartements, chambres ou maisons lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de PRO BTP VACANCES®, PRO BTP VACANCES® ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des objets oubliés pendant le séjour ou le voyage, le transfert et le transport et ne pourra en aucun cas assurer leur recherche et leur rapatriement.

Le Client est informé que les parcs de stationnement des véhicules ne font l'objet d'aucune surveillance.

## ARTICLE 18. INFORMATIONS ET RÉCLAMATIONS

En cas d'insatisfaction ou litige sur place quant à la qualité des services fournis ou à la non-conformité du séjour ou du voyage, le Client est invité à en aviser immédiatement le directeur du village PRO BTP VACANCES®, le représentant local de PRO BTP VACANCES®, l'accompagnateur présent ou le contact prévu à cet effet mentionné dans le carnet de voyage joint à l'offre préalable/contrat de vente afin de régler le litige sur place dans les plus brefs délais. Le Client est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce.

À ce titre, il est recommandé au Client de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de PRO BTP VACANCES® toute défaillance dans l'exécution du Contrat. Le défaut ou le retard de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du Client.

Dans le cas où le motif d'insatisfaction porterait sur un transport, le courrier devra impérativement

être accompagné d'une copie du talon de carte d'embarquement et du billet d'avion. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Après avoir saisi le représentant de PRO BTP VACANCES® selon l'un des moyens définis ci-dessus, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours, le Client peut saisir le Médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Le cas échéant, le Client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>)

Afin d'aider PRO BTP VACANCES® à proposer des séjours et des voyages de qualité et à améliorer les services, le Client est invité à compléter et retourner le questionnaire de satisfaction qui lui est adressé à son retour.

En cas d'insatisfaction, le Client est invité à envoyer un courrier précisant ses motifs d'insatisfaction à son conseiller vacances.

## ARTICLE 19. GARANTIE FINANCIÈRE

Si BTP VACANCES venait à être insolvable après le début du séjour ou du voyage, le rapatriement du Client est garanti. BTP VACANCES a souscrit pour cela une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association professionnelle de solidarité et de tourisme.

Le Client peut prendre contact avec cette entité si des services lui sont refusés en raison de l'insolvabilité de BTP VACANCES : APST (Association professionnelle de solidarité et de tourisme), 15 avenue Carnot, 75017 PARIS. Tél : +33 (0)1 44 09 25 35, [www.apst.travel](http://www.apst.travel)

## ARTICLE 20. ASSOCIATION ORGANISATRICE DE VOYAGES ET/OU DE SÉJOURS

L'ensemble des séjours ou voyages objet des Conditions Générales de Vente est organisé (produit et/ou distribué) par :

Nom : BTP VACANCES

Statut : Association

Adresse : 7 rue du Regard 75006 PARIS

N° TVA intra-communautaire : FR 69 438576886

N° Siret : 43857688600016

N° Registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM075120013

BTP VACANCES a souscrit un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle n° 48.379.463 auprès d'ALLIANZ IARD, entreprise régie par le Code des assurances, siège social : 87 rue de Richelieu 75002 PARIS, par l'intermédiaire du courtier BAYVET BASSET, siège social : 25 place de la Madeleine, 75008 PARIS (ORIAS 07000906).

## ARTICLE 21. CESSIION DU CONTRAT

Conformément aux dispositions des articles L. 211-11 et R. 211-7 du Code du tourisme, le Client peut céder son Contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations et notamment le même type de tarification d'hébergement, le même nombre de personnes concernées, d'enfants se situant dans la même tranche d'âge, les mêmes activités, etc., tant que la prestation n'a pas débuté.

Pour ce faire, le Client cédant doit impérativement informer PRO BTP VACANCES® par tout moyen permettant d'en accuser réception (ex : lettre RAR, e-mail) au plus tard sept (7) jours avant le début du séjour

concerné et quinze (15) jours pour les croisières, hors date de départ comprise, en y apportant l'ensemble des justificatifs nécessaires à la réalisation de la cession du Contrat.

PRO BTP VACANCES® se réserve le droit de ne pas accepter ladite cession si les conditions précitées ne sont pas remplies par le cessionnaire ou pour défaut de présentation des justificatifs permettant de remplir les conditions de cession.

Dans ce cas, PRO BTP VACANCES® pourra décider de ne pas accepter ladite cession et de faire payer à la personne présentée comme cessionnaire l'intégralité des prestations concernées.

Il est rappelé que le Client 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 22. MODIFICATIONS DES INFORMATIONS ET HIÉRARCHIE DES DOCUMENTS

Certaines informations contenues dans le catalogue ou dans les brochures peuvent être modifiées avant la conclusion du Contrat. PRO BTP VACANCES® s'engage à communiquer à son Client les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées.

En cas de contradiction entre les documents relatifs au séjour ou au voyage, il est entendu entre les parties de l'ordre de priorité juridique suivant : l'offre préalable/contrat de vente, les Conditions Particulières de Vente et les Conditions Générales de Vente.

## ARTICLE 23. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE

Les Conditions Générales de Vente ainsi que l'ensemble des pièces du Contrat, dont notamment les Conditions Particulières de Vente et l'offre préalable/contrat de vente sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises compétentes.

## ARTICLE 24. DIVERS

### 24.1. Non-renonciation

Le fait que PRO BTP VACANCES® ne soulève pas, à un moment ou à un autre, l'une des dispositions des Conditions Générales de Vente ne vaut pas renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions du Contrat ou l'un de ses éléments constitutifs serait déclaré nul ou sans effet, il serait réputé non écrit, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante pour l'exécution dudit Contrat.

### 24.2. Preuve

Il est de plus expressément convenu que, sauf erreur manifeste de PRO BTP VACANCES®, les données conservées dans le système d'information de PRO BTP VACANCES®, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés par PRO BTP VACANCES®, ont force probante quant aux réservations passées et à l'exécution des obligations des parties.

Les données sur support informatique ou électronique conservées par PRO BTP VACANCES® constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par PRO BTP VACANCES® dans toute procédure contentieuse ou autres, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

