

Conditions Générales de Vente

DÉFINITIONS

« **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 la marque commerciale sous laquelle l'entité BTP Vacances exerce en tant qu'organisateur ou 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 réalisée auprès 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 Conditions Particulières de Vente, l'offre préalable/contrat de vente, catalogue.

« **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 de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances 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.

« **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 L233-1 à L233-4 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®

« **Parain** » : personne qui est déjà parti en vacances avec PRO BTP VACANCES® qu'elle soit ou non Adhérente à un produit PRO BTP.

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

« **Tarif BTP** » : désigne le Tarif applicable aux Adhérents de l'Institution de Prévoyance et/ou aux Allocataires de l'Institution de Retraite, et correspondant à moins 20 % du tarif public catalogue (hors transport, supplément et prestations facultatives).

ARTICLE 1. CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables pour toutes les réservations ou reports effectués à compter du 4 janvier 2023 pour un départ à compter du 1^{er} mai 2023, dans les termes et conditions ci-après définis. Elles remplacent toute version précédente. L'ensemble des séjours ou voyages objet des Conditions générales de Vente est organisé (produit et/ou distribué) par PRO BTP VACANCES®, Association de moyens, soumis à la loi de 1901- Siège social : 7 rue du Regard 75006 PARIS - N° Siret : 43857688600123- N° d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages : IM075120013-Garant Financier : APST, 15 avenue Carnot, Paris 75017-Assurances RCP : Allianz, 1 cours Michelet- CS 30051, Paris la Défense Cedex. Sont concernés par les Conditions Générales de Vente, les voyages et séjours commercialisés sous la marque 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(x) de Réservation »). 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 d'autres

prestations touristiques isolées. 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 de 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 aux articles L. 211-8, et R 211-4 du Code du tourisme, constituent des éléments de l'information précontractuelle visée auxdits articles : (i) le descriptif de chaque voyage ou séjour figurant dans les catalogues PRO BTP VACANCES® en vigueur au moment de la réservation et/ou sur le Site Internet, (ii) les autres éléments d'information figurant sur ce Site Internet, (iii) les Conditions Générales de Vente et éventuellement les Conditions Particulières de Vente, (iv) les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ainsi que l'offre préalable/contrat de vente récapitulant la réservation. Les informations et visuels figurant sur les différents supports de communication (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, par tous moyens, 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 sont soumises à disponibilités 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 entre les parties que PRO BTP VACANCES® pourra apporter des modifications, notamment par l'intermédiaire d'errata, à certaines de ces informations pré-contractuelles avant la conclusion du Contrat. 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 du Contrat. À défaut de modification, ces informations constituent également des éléments de l'information contractuelle visée à l'article L. 211-10 du code du tourisme.

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

Une fois la réservation confirmée, et sous réserve de l'acquiescement du solde du séjour ou du voyage, le Client recevra toutes les informations nécessaires au voyage ou séjour au moins huit (8) jours avant le début des prestations, par courrier électronique ou 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®, en fonction du produit réservé, 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).

3.2. Disponibilité des voyages et demandes spéciales

Les voyages et/ou séjours sont disponibles aux périodes proposées et dans la limite des stocks disponibles. En raison notamment de l'attractivité de certaines offres, certains stocks peuvent être vendus dans les délais très courts. En outre, les stocks n'étant pas toujours mis à jour en temps réel par certains prestataires, il peut arriver qu'un voyage ou un séjour se révèle finalement indisponible. L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dites « en demande » et 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®. 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 versé sera remboursé au Client, à l'exclusion de tout autre montant, sauf s'il décide de réserver un autre voyage ou séjour. Toute demande particulière ne pouvant être immédiatement confirmée et devant faire l'objet d'une demande auprès d'un ou plusieurs prestataires, sera considérée comme une « vente en demande » soumise à confirmation par PRO BTP VACANCES® dans un délai maximum de 3 jours ouvrés. En cas de réponse positive du ou des prestataires concernés, la vente est automatiquement confirmée. Si le client annule avant la réponse du ou des prestataires, il sera redevable des frais d'annulation mentionnés à l'article « Annulation ou modification du fait du Client ». Toute demande spéciale (repas spéciaux, demande d'assistance, bagages volumineux ou particulier...) doit être faite, par tous moyens, près de PRO BTP VACANCES® dès la réservation, afin qu'elle puisse faire ses meilleurs efforts pour que les prestataires concernés puissent les satisfaire. Elle ne peut cependant pas les garantir et sa responsabilité ne peut donc être engagée en cas de non prise en compte d'une telle demande, même si elle n'a formulé aucune réserve spécifique.

3.3. Modalités de réservation

Le(s) Client(s) peuvent procéder à une réservation directement sur le Site Internet

- et par téléphone en composant le +33 (0)1 57 63 66 72 (pour les Adhérents/Allocataires) et le +33 (0)4 92 13 44 50 (pour les Non Adhérents)

- en agence Conseil.

Au terme du processus de réservation, et sous réserve du respect des modalités de paiement prévues à l'article 3.7, le Client recevra l'offre préalable/contrat de vente récapitulant la réservation, prioritairement par voie électronique. Cette offre préalable/contrat de vente vaudra confirmation de la réservation.

3.4. 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 Client 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 présentées au Client ;
- celui-ci est également informé de la non-application du droit de rétractation dans le cadre d'une vente à distance et de l'application des conditions d'annulation applicables selon l'article 7 ;
- le Client choisit par un premier clic le séjour ou le voyage souhaité. Le Client 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 du voyage, permet au Client 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 Client peut apporter les modifications nécessaires avant validation de sa commande. Après validation de sa commande, ces informations ne pourront plus être modifiées en ligne et devront faire l'objet d'un appel auprès de PRO BTP VACANCES®. Toutes modifications ultérieures faites à la demande du Client pourront entraîner des coûts supplémentaires qui lui seront facturés en sus du prix de la réservation en fonction de la ou des modifications apportées.
- 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 Client peut valider sa réservation et

Conditions Générales de Vente

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 3.3 « 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 vingt-quatre (24) heures suivant la conclusion du Contrat.

3.5. Réservation des voyages en groupe

Pour toute information sur les séjours ou les voyages en groupe (plus de 9 personnes), il est nécessaire que le Client 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 du voyage.

3.6. Absence de droit de rétractation

En application des articles L221-2 et L221-28 du code de la consommation, aucun des voyages ou séjours proposés par PRO BTP VACANCES® (autres que d'hébergement résidentiel) ne bénéficie d'un délai de rétractation en matière de vente à distance. Toutes commandes via l'un des Canaux de Réservation sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues au Contrat.

3.7. Modalités de paiement

3.7.1. Départ à plus de trente (30) jours

Accompte

Un acompte d'un montant correspondant à 30 % du montant de la facture doit être versé immédiatement au moment de la réservation du séjour ou du voyage prioritairement par carte bancaire. Le versement de l'acompte vaut acceptation et confirmation de la réservation par le Client 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, les 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 du voyage ou du séjour doit impérativement être réglé au plus tard 30 (trente) jours avant le départ (date de réception du paiement) par internet, téléphone, ou en agence Conseil. 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.

3.7.2. Départ à moins de trente (30) jours

Tout séjour réservé à moins de trente (30) 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 carte bancaire, chèque ou chèques-vacances au moment de la finalisation de la réservation sur le Site Internet et par le biais de la plateforme téléphonique dans les conditions ci-après définies. 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 trente (30) 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 garantit 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 maximums. 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 trente (30) jours avant la date du départ.

Carte bancaire

Le paiement par carte bancaire (uniquement Visa, 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 confidentialité totale des données bancaires.

Chèque bancaire

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être établi à l'ordre de BTP VACANCES en règlement du montant toutes taxes comprises 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, avec le coupon fourni dans le contrat de vente, 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 BTP VACANCES. Ils doivent être dûment remplis (nom et adresse du titulaire) et adressés par lettre recommandée avec accusé de réception, de type R3, en précisant 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. Le Client devra s'acquitter du paiement de sa réservation par un autre moyen de paiement dans les délais impartis.

ARTICLE 5. PRIX

5.1. Dispositions générales

Les prix sont indiqués en euros. Les descriptifs des séjours ou voyages 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. Compte tenu de la forte variabilité des différents facteurs économiques qui influent sur le prix des [des Transports] voyages et des séjours, les prix connus à une date donnée sont souvent rapidement obsolètes. C'est la raison pour laquelle le catalogue ne mentionne pas l'intégralité des prix applicables. Les prix mentionnés dans le catalogue de PRO BTP VACANCES® sont les prix en vigueur à la date de conception du catalogue. L'intégralité des prix en vigueur est actualisée et disponible en permanence sur le Site Internet ou en faisant la demande à un conseiller vacances.

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, déterminé par personne et par nuit, 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 ou sur tout autre document ne sont pas cumulables entre elles pour une même réservation et ne sont pas rétroactives. Elles 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. Les offres promotionnelles sont généralement soumises à des conditions spécifiques qui seront précisées lors de la diffusion de l'offre ou à l'article 5.2.5 des présentes.

En tout état de cause, le prix d'un séjour ou d'un voyage, après déduction des tarifications spéciales et promotions éventuelles, ne peut être négatif, aussi le prix minimal sera de 1 euro. Pour les prestations vendues en demande telles que mentionnées à l'article 3.2, un supplément tarifaire forfaitaire pourra être appliqué et sera communiqué au Client à la confirmation de sa réservation. Le Client aura le choix d'accepter ou non cette proposition tarifaire, même si l'acompte a déjà été réglé.

5.2. Dispositions particulières

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

Les activités de PRO BTP VACANCES® ont un caractère social, aussi les Cotisants et Allocataires à l'Institution de Retraite et Adhérents à l'Institution de Prévoyance bénéficient, pour toute réservation d'un séjour présent au catalogue de PRO BTP VACANCES, du Tarif BTP, qui est également applicable aux personnes rattachées à leur foyer fiscal qui partent avec eux. Les séjours vendus sur place à destination ne bénéficient pas du Tarif BTP mais d'une tarification spécifique.

5.2.2. Tarification forfaitaire pour les Non Adhérents

Le Non Adhérent se verra systématiquement appliquer le tarif Public. On entend par tarif Public, le tarif grand public hors tarifs applicables aux Adhérents à l'Institution de Prévoyance, les Cotisants et Allocataires à l'Institution de Retraite.

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, avec un supplément et soumis à des conditions tarifaires spécifiques qui seront précisées au plus tard au moment de la réservation (acompte, règlement partiel ou total...).

5.2.4. Règles particulières de tarification

Adhérents PRODIGE Assurances

Les Adhérents ayant un contrat souscrit avec PRODIGE Assurances bénéficient d'une remise de 10 %, appliquée sur le tarif public catalogue (hors suppléments et prestations facultatives), et accordée également aux personnes rattachées au foyer fiscal de l'Adhérent.

Artisans du BTP

Le Tarif BTP 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, Ascaïn, 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 du tarif BTP. L'accompagnant de la personne en situation de handicap bénéficie alors d'une participation pour son séjour dans la limite d'un séjour, de 1 à 21 nuits maximum, par saison et d'un seul accompagnant par Cotisant ou par Allocataire en situation de handicap. Pour Hyères, Ascaïn 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

Conditions Générales de Vente

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 bénéficier accompagnés de personnes Non Adhérentes. Dans cette hypothèse, cet accompagnant bénéficiera du tarif BTP.

Apprentis mineurs

Les apprentis mineurs Cotisants à l'Institution de Retraite 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. Les apprentis mineurs Cotisants bénéficient du Tarif BTP.

Ouvriers du BTP

Pour bénéficier à la réservation de leur séjour d'une réduction de 8% appliquée sur le Tarif BTP, les ouvriers du BTP Adhérent, Cotisant ou Allocataire (y compris les apprentis), doivent avoir un revenu fiscal de référence (RFR) divisé par le nombre de part du foyer fiscal inférieur à 9501€. En outre, et après leur retour de séjour, tous les ouvriers du BTP Adhérent, Cotisant ou Allocataire (y compris les apprentis), et ce quel que soit le RFR divisé par le nombre de part du foyer fiscal, recevront un bon d'achat, à faire valoir sur un prochain séjour, d'une valeur de 10% du montant payé effectivement par l'ouvrier concerné lors de sa réservation. Offre non cumulable avec les offres « Jeunes Parents » et « Vacances reconstruction après un deuil ».

5.2.5. Réductions de prix et offres promotionnelles

Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres promotionnelles mentionnées sur le Site Internet, cata logue ou sur tout autre document ne sont (i) pas cumulables entre elles pour une même réservation et (ii) pas rétroactives. Si elles sont soumises à une condition d'âge, elle s'entend à la date à laquelle débute le séjour ou voyage.

Offre Famille et Offre Jeunes Parents

Pour les séjours souscrits par des Adhérents à la complémentaire santé individuelle ou collective des Institutions BTP Prévoyance, SAF BTP IARD (artisans) et PRODIGEO Assurances (contrats Planet'Santé et autres contrats « Adhérents à la gamme standard »), des avantages sont accordés à hauteur de :

• Offre Famille

Offre valable pour tout séjour en France métropolitaine (hors transport) et offre valable également pour les grands-parents titulaires d'un contrat complémentaire santé Groupe PRO BTP accompagnés de leurs petits enfants de moins de 15 ans :

- pour les clubs, ou hôtel en tarification à la personne, en demi-pension ou pension complète : gratuité du séjour de vos enfants ou petits-enfants jusqu'à 14 ans inclus ;
- pour les clubs en tarification au logement (Agay, Kerjouanno, Luchon, Les Carroz d'Arâches) : gratuité des chambres supplémentaires ainsi que des éventuels forfaits restauration uniquement pour vos enfants ou petits-enfants jusqu'à 14 ans inclus, s'ils ont été souscrits à la réservation ;
- pour les campings et les résidences, si vos enfants ou petits-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 (pour toutes les destinations : hors juillet et août, et pour les destinations «ski» : hors vacances scolaires de Noël et d'hiver) : 99 € par adulte pour un séjour de 7 nuits en location ou demi-pension (hors transport et Corse non incluse) ;
- à l'étranger (hors circuits et croisières) ou en France métropolitaine (pour toutes les destinations : en juillet, août et pour les destinations «ski» : pendant les vacances de Noël et d'hiver, Corse incluse) : réduction de 250 € sur votre séjour de 7 nuits minimum.

Réductions enfants

Destinations avec tarification à la personne (hébergement et/ou transport) : des réductions peuvent être accordées aux enfants, en fonction de leur âge et des destinations. Pour les séjours en tarification à la personne (hébergement et/ou transport), souscrits par des Adhérents ne pouvant pas bénéficier de l'offre famille, des avantages sont accordés à hauteur d'une :

- Gratuité pour les enfants de moins de 2 ans (à l'exception des repas à la charge des parents) ;
- Réduction de 50 % du tarif adulte TTC pour les enfants âgés de 2 à 11 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.

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. Cette réduction s'applique à tous les participants figurant sur la réservation.

Cette offre non rétroactive est cumulable avec l'« Offre Bienvenue et Participation sur le 1^{er} séjour » ci-après.

Cette réduction ne s'applique pas sur les taxes ou les prestations facultatives (exemple : excursion, assurances facultatives...), ainsi que sur les voyages en groupe (plus de 9 participants).

Offre 1^{er} 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.

Offre 1^{er} 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 » n'ayant jamais souscrit de prestations avec PRO BTP VACANCES®, sous réserve de satisfaire aux conditions cumulatives ci-après :

- réserver une prestation de sept (7) nuits consécutives minimum ;
- 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, à son conjoint/concubin, ses enfants et tiers à charge, quel que soit leur âge. Cette participation s'applique uniquement sur l'hébergement et sur l'éventuel transport réservé, pour tout séjour débutant avant le 31 décembre, qui suit les vingt-quatre (24) premiers mois d'entrée dans le Bâtiment et les Travaux publics du nouvel Adhérent.

Elle ne s'applique pas sur toutes autres prestations facultatives (exemple : excursion, assurances...). Cette offre est cumulable avec l'offre « Réduction Parrainage » ci-dessus mais n'est pas rétroactive.

Offre Vacances reconstruction après un deuil

Offre valable pour le (la) veuf(ve) :

- pour un séjour en France métropolitaine : 49 € par personne pour un séjour de 7 nuits en location ou demi-pension (hors transport, suppléments et prestations facultatives), et bénéficiant aux enfants rattachés au foyer fiscal du (de la) veuf(ve),

- ou pour un séjour à l'étranger (Dom Tom inclus) : réduction de 250 € sur le prix du dossier de réservation, pour un séjour de 7 nuits minimum.

Offre valable sous réserve de satisfaire également aux conditions cumulatives ci-après :

- être le (la) veuf(ve) d'une personne titulaire d'un contrat de prévoyance souscrit auprès de l'Institution BTP Prévoyance, ou être veuf(ve) Adhérente d'un contrat de prévoyance souscrit auprès de l'Institution BTP Prévoyance,
- être âgé(e) de moins de 55 ans à la date du début du séjour,
- présence effective du (de la) veuf(ve) lors du séjour,
- ne pas avoir déjà bénéficié de l'offre sur les 36 derniers mois suivant la date du décès du conjoint.

ARTICLE 6. RÉVISION DU PRIX

6.1. Révision des tarifs par PRO BTP VACANCES®

Les prix affichés, sur nos différents supports, des séjours ou des voyages ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à date et peuvent évoluer d'ici à la date de la réservation. Aussi, PRO BTP VACANCES® se réserve le droit de modifier les prix affichés sur ses différents supports (Site Internet, brochure, etc...), à la hausse comme à la baisse ; ces modifications de prix s'appliqueront pour tous les voyageurs n'ayant pas encore réservé. Par ailleurs, pour tout Client déjà inscrit à un séjour ou à un voyage, les modifications de prix ne pourront intervenir que dans les conditions ci-après décrites en application du Code du tourisme. Après confirmation de la réservation, si le prix du séjour ou du voyage (Forfait touristique) vient 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® rembourse 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

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. Dans tous les cas les éventuels frais de dossiers, les frais de visa, carte de tourisme et les assurances ne sont jamais remboursables et doivent donc, le cas échéant, être ajoutés aux frais d'annulation. Pour les annulations ou les modifications à plus de 8 jours du départ, si au moment de l'annulation ou de la modification du Voyage, les billets d'avion ont déjà été émis (vol principal, pré/post-acheminement) et/ou intégralement facturés au Tour Opérateur, le prix de ces billets pourra s'ajouter aux frais d'annulation ou de modification prévus ci-dessous. Dans tous les cas, le passager peut obtenir le remboursement des taxes et redevances individualisées dans les termes et conditions de l'article 12.12 des présentes.

Pour les séjours ou les voyages prévus au catalogue, le Client se verra rembourser les sommes déjà versées minorée des frais d'annulation équivalents à :

Nombre de jours avant la date du début du séjour ou du voyage	Frais d'annulation ou de modification
Entre 120 jours et 90 jours	10 % du prix du séjour ou du voyage
Entre 89 jours et 30 jours	30 % du prix du séjour ou du voyage
Entre 29 jours et 15 jours	50 % du prix du séjour ou du voyage
Entre 14 jours et 8 jours	75 % du prix du séjour ou du voyage
Moins de 8 jours et non présentation à l'embarquement	100 % du prix 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.

Pour les séjours sur mesure (voyages comprenant notamment un vol régulier réservé et émis au moment de la création de la commande) et offre(s) promotionnelle(s) non annulable(s) et non remboursable(s) : en cas d'annulation ou de modification survenant avant le début

Conditions Générales de Vente

du séjour ou du voyage, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement et devra s'acquitter du solde du séjour concerné.

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 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, si :

- Le nombre minimal de participants requis pour la réalisation d'un séjour ou d'un voyage 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.

A cet égard, il est précisé que lorsque le Voyage est soumis à nombre minimum de participants cette information figure au Contrat.

- Lorsque 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.

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.

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

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.

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 où 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 une arrivée avant la date initiale de début du séjour ou de son voyage, ou une date après la date de fin du séjour ou voyage, mentionnée au Contrat, ou toute autre durée non prévue au catalogue est invité à se renseigner auprès de son conseiller vacances, ou à défaut auprès de la réception du village BTP VACANCES concerné. Pour toute réservation faites sans l'intermédiaire de PRO BTP VACANCES®, les tarifs et disponibilités du catalogue ne sont pas garantis.

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 font l'objet d'une classification en France par étoiles attribuée par Atout France ou à destination par le ministère du Tourisme local selon des normes différentes des normes françaises. Aucun parallèle ne peut 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, telle que mentionnée au Contrat, et aucune réclamation ni demande de remboursement du Client à cet égard ne sera prise en compte.

Tout dépassement du fait du Client 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.

Le numéro ou l'emplacement du logement ne peut être garanti à la réservation, seul l'établissement est en mesure de communiquer le numéro de logement le jour de l'arrivée.

9.3. Personnes à mobilité réduite

Le Site Internet signale les destinations adaptées aux personnes à mobilité réduite par un pictogramme.

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 les 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. Dans le cas contraire, un supplément pourra être facturé au client pour l'organisation d'un transfert adapté. 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 de leur 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. Règlement Intérieur, 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. 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. 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. Du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables, il se peut que certaines animations et infrastructures soient annulées ou fermées.

9.5. Vente d'alcool

PRO BTP VACANCES®, les hôteliers et autres prestataires ne sont pas autorisés à vendre ou à offrir des boissons alcoolisées aux mineurs et ce conformément à la réglementation applicable dans le pays de destination.

9.6. Excursions

Les excursions sont, en général, vendues sur place 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.

9.7. Animaux domestiques

Seuls les chiens (hors chiens de 1^{ère} catégorie dits « d'attaque » ou de 2^e 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, à la réservation ou sur place, 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.

Conditions Générales de Vente

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.

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.

9.8. Repas

Lorsque des repas sont inclus dans le séjour ou le voyage, leur nombre dépend du nombre de nuitées, et de la formule d'hébergement précisée dans le Contrat. Les formules pension complète et demi-pension débutent avec le repas précédent la 1^{ère} nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement.

ARTICLE 10. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

10.1. Formalités administratives et sanitaires

Chaque séjour ou voyage est soumis à diverses formalités douanières, sanitaires et/ou administratives qui doivent impérativement être respectées par le Client et par chaque participant au séjour ou voyage, y compris s'il s'agit d'un mineur, même bébé. 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 du pays de destination. Les formalités administratives figurant sur le Site Internet, dans le catalogue (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 Client 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. Les réglementations des différents pays étant susceptibles d'évoluer sans préavis, il est vivement recommandé à tous les clients de vérifier régulièrement toutes les informations auprès des autorités et organismes concernés et ce jusqu'au jour du départ.

Des informations générales pour les ressortissants français sont disponibles sur les Sites Internet : www.diplomatie.gouv.fr, www.actionvisas.com et www.pasteur.fr.

PRO BTP VACANCES® fournit les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Il est fortement recommandé au Client de s'inscrire sur le Site Ariane : <https://pdl.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Bien que l'Etat français ait prorogé de 5 ans la durée de validité des cartes nationales d'identité délivrées entre le 2/01/2004 et le 31/12/2013 à des personnes majeures, plusieurs Etats tiers ne tiennent pas compte de cette décision. Il est donc recommandé d'utiliser un passeport valide plutôt qu'une carte d'identité dont la date faciale de validité a expiré, pour éviter le risque d'être refoulé. Même lorsque la carte d'identité est acceptée pour les majeurs, un passeport est exigé pour les mineurs ne voyageant pas avec leurs deux parents hors de l'Union Européenne. Quel que soit le pays de destination, un mineur qui ne voyage pas avec un titulaire de l'autorité parentale doit être muni en plus de son passeport ou de sa carte d'identité, d'une autorisation de sortie du territoire signée par un titulaire de l'autorité parentale et d'une copie lisible de la pièce d'identité du signataire, dans les conditions précisées sur la page internet suivante :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>

Pour les parents non mariés, il est recommandé de se munir du livret de famille. Dans certains cas, l'autorisation de sortie du territoire est nécessaire lorsque le mineur ne voyage pas avec ses deux parents. Il est de la responsabilité du client de faire état de la situation exacte pour que l'agent de voyage puisse le renseigner de façon précise. Le Client doit s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur les documents de voyage des participants au voyage sont strictement identiques à ceux qui figurent sur leurs documents d'identité et visas. 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). 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. Il n'appartient pas à PRO BTP VACANCES® de vérifier la cohérence de ces informations et notamment la date d'expiration des documents d'identité. Pour les

femmes mariées il est recommandé de préciser leur nom de jeune fille, obligatoire pour certaines destinations.

Dans tous les cas, la responsabilité de PRO BTP VACANCES® ne pourra en aucun cas être engagée du fait du non-respect des diverses formalités applicables et de ces obligations ; le prix du séjour ou du voyage restera dû en cas de roulement ou de refus d'embarquement, sous réserve des dispositions de l'article L.113-8 du code de la consommation. A cet égard, il est rappelé que les compagnies aériennes peuvent refuser de transporter tout voyageur qui ne respecterait pas la réglementation lui permettant, au regard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination ou de transit. Elles se réservent en outre expressément le droit de recouvrer auprès des passagers qui n'auraient pas respectés ladite réglementation l'ensemble des frais et amendes résultant de leur embarquement.

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.

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, 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 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... Les exigences sanitaires relatives à la Covid-19 varient suivant les destinations et peuvent être modifiées, à tout moment par le pays d'accueil, suivant l'évolution de la situation sanitaire. En cas de vol avec transit, des exigences supplémentaires peuvent être nécessaires. Il convient de bien vérifier jusqu'à votre départ que vous répondez à ces exigences.

ARTICLE 11. PRÉ- ET POST-ACHEMINEMENTS

11.1. Organisé par le Client

Aucun retard ou annulation empêchant un Client de prendre le moyen de transport indiqué dans son Contrat 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.

11.2. 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 ce service 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 12. TRANSPORT AÉRIEN

12.1. Identité du transporteur aérien dans le cadre d'un forfait touristique :

Conformément aux articles R. 211-15 et suivants du Code du tourisme, le Client est informé, avant la conclusion du Contrat, pour chaque tronçon de vol, de l'identité du ou des transporteur(s) contractuel(s) ou de fait, susceptible(s) de réaliser le vol acheté (cf. l'offre préalable/contrat de vente).

Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du Client dans les conditions des textes applicables précités. Aucun des Voyages proposé par PRO BTP VACANCES® ne comporte de vols assurés par une compagnie figurant la liste « noire » des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'Union Européenne. Cette liste est disponible sur la page internet suivante : <http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/liste-noire-des-compagnies-aeriennes-etrangeres>.

12.2. 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 envoyée par courriel à partir de

<https://www.probtp.com/ext/parAccueil.do?accueil=true> ou 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 quarante-huit (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.

12.3. 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 Internet de la compagnie), sous réserve d'éventuelles dispositions dérogeant des présentes conditions générales ou des conditions particulières qui prévalent.

12.4. 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.

12.5. Bagages

L'acceptation de bagages en termes de poids, volume, taille... dépend de la politique aérienne de chaque compagnie. Chaque transporteur a ses propres règles concernant le transport des bagages et notamment des articles qui ne peuvent être transportés. Ces règles sont détaillées dans les conditions générales et particulières du transporteur auquel le passager doit se reporter. Ces conditions sont disponibles sur le site internet du transporteur ; elles peuvent également être obtenues sur demande auprès de PRO BTP VACANCES®. Les informations communiquées ci-après le sont sur la base de la pratique courante ; il peut y être dérogé par les conditions générales de transport qui prévaudront. 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.

Bagages en cabine.

Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages de cabine 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. À titre exceptionnel, sont acceptés les aliments

Conditions Générales de Vente

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 interdits 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.

Bagages en soute

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

Les frais facturés par les transporteurs aériens en cas de dépassement devront être supportés par le Client. 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.

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. Le Client doit se renseigner auprès de la compagnie aérienne pour connaître les documents justificatifs à adresser (ex : étiquette bagage, billet d'avion, constat de perte, factures originales...etc).

12.6. 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. Ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utile avant le départ.

Dans tous les cas et conformément à l'article L 211-10 du code du tourisme, il sera remis au Client, en temps utiles avant le début du Voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue du départ, et le cas échéant, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

12.7. Modification – Annulation

Le nom du ou des transporteur(s), les dates et horaires des vols, le type d'appareil, l'itinéraire et le nom des aéroports peuvent être soumis à des modifications même après confirmation du séjour ou du voyage par PRO BTP Vacances®. 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.

12.8. Confirmation du retour

Certaines compagnies aériennes imposent au Client de confirmer son retour au plus tard quarante-huit (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.

12.9. Vols spéciaux, 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. 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.

Les Clients sont informés que les billets réservés doivent être utilisés intégralement en respectant l'ordre et la date de parcours réservés (ordre séquentiel des coupons de vol). En cas de non utilisation du vol aller, certaines compagnies aériennes annulent automatiquement le vol retour. Si le client souhaite conserver son vol retour, il devra en faire la demande expresse auprès de PRO BTP VACANCES® dans les meilleurs délais, et au plus tard 24 heures avant son vol aller pour qu'il intervienne auprès de la compagnie, qui pourra facturer des frais conformément à ses propres conditions générales. Les vols sur mesure réservés via l'outil GDS (réservation et 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.

12.10. Bébés-Enfants

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. 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.

12.11. 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 admises sur les croisières organisées par PRO BTP VACANCES®.

12.12. 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). Dans cette hypothèse, le montant des taxes remboursé sera inférieur au montant global des taxes indiqué dans ledit Contrat et/ou ledit billet (vols réguliers)

Émission de CO₂

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 : <https://eco-calculateur.dta.aviation-civile.gouv.fr/>

ARTICLE 13. CONTRATS D'ASSURANCE FACULTATIFS

Aucune assurance n'est comprise dans les séjours, voyages ou prestations proposés par PRO BTP VACANCES®.

Il incombe ainsi au Client de souscrire toute assurance éventuellement nécessaire et/ou obligatoire pour la réalisation du séjour ou du voyage tel que notamment, une assurance annulation/interruption de séjour ou une assistance rapatriement. 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 « Assistance/Rapatriement » présenté en brochure sous la dénomination « Formule Assistance »,
- un contrat « Assurance/Annulation du séjour », présenté en brochure sous la dénomination « Formule Assurance ».

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 et disponible sur le Site Internet <https://vacances.probtp.com/assurances>

ARTICLE 14. RESPONSABILITÉ

14.1. 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.

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

Le détaillant et l'organisateur de forfait touristique 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 voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Par conséquent, tout préjudice résultant de l'une de ces causes ne peut donner lieu à remboursement ni indemnisation par PRO BTP VACANCES® ou l'Organisateur.

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. 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.

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 non 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. Tous les frais consécutifs à une telle interruption de prestations seront à la charge exclusive du Client qui ne pourra obtenir aucun remboursement. Les prestations acquises par le voyageur auprès d'un tiers à l'occasion du voyage ou du séjour ne peuvent engager la responsabilité de PRO BTP VACANCES®. Si des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service touristique qui fait partie d'un Voyage ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à PRO BTP VACANCES®. Dans tous les autres 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 (3) 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.

Le délai de prescription des réclamations fondées sur la responsabilité de l'Organisateur est fixé à deux ans, sauf en ce qui concerne les dommages corporels pour lesquels la prescription est de 10 ans. Les vols étant assez fréquents dans certains pays, il est vivement déconseillé d'emmener des objets de valeur en Voyage. Les effets personnels des participants au voyage restent placés sous leur responsabilité.

La responsabilité des compagnies aériennes est régie par les dispositions de leurs conditions générales et particulières de transport, auxquelles le passager doit se reporter en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature. PRO BTP VACANCES® n'est pas un transporteur aérien ; sa responsabilité ne saurait donc se substituer à celle du transporteur. Ainsi par exemple, les dispositions du règlement CE 261/2004 du 11/02/2004 fixant certaines règles d'indemnisation en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ne sont pas applicables à PRO BTP VACANCES®. La responsabilité du transporteur peut être limitée par les dispositions des conventions internationales (telles que notamment les conventions de Varsovie et de Montréal) et des conditions générales et particulières de transport applicables. Dans l'éventualité où la responsabilité de PRO BTP VACANCES® serait engagée, il bénéficierait des mêmes exclusions ou limitations de responsabilité que le transporteur. Le client est informé que les délais de prescription des actions en responsabilité à l'encontre d'un transporteur aérien sont relativement courts (2 ou 5 ans selon les juridictions et le droit applicable) En outre, il existe des délais relativement

Conditions Générales de Vente

brefs pour formuler une réclamation auprès de la compagnie aérienne en cas de problème de bagages (7 jours en cas de bagage abîmé, 21 jours en cas de perte ou de retard de livraison). Si ces délais ne sont pas respectés la réclamation est irrecevable. Pour traiter les réclamations relatives au transport, nous vous renvoyons à l'article 12 des présentes conditions générales au paragraphe « Litige Bagage ».

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. 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. 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.

14.3. Dans le cadre d'une location d'appartement (hors forfait touristique)

PRO BTP VACANCES® est responsable de la bonne exécution de toutes obligations résultant du contrat. Toutefois, PRO BTP VACANCES® sera exonérée de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code civil. Il est par ailleurs précisé que les prestations et services non prévus au contrat conclu avec PRO BTP VACANCES® relèvent, tant vis-à-vis du Client que de PRO BTP VACANCES®, de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

ARTICLE 15. 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 opposés 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.

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@probt.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 16. INFORMATIONS ET RÉCLAMATIONS

Le Client est tenu de signaler, à son contact, 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.

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 Internet : www.mtv.travel

Le cas échéant, si la réservation a été effectuée en ligne, le Client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges disponible sur le Site Internet <https://ec.europa.eu/consumers/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 répondre au questionnaire de satisfaction qui lui est adressé à son retour par courrier. En cas d'insatisfaction, le Client est invité à envoyer un courrier précisant ses motifs d'insatisfaction à son conseiller vacances.

ARTICLE 17. 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 (ci-après dénommée « APST »). Le Client peut prendre contact avec cette entité si des services lui sont refusés en raison de l'insolvabilité de BTP VACANCES: APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS. Tél : +33 (0)1 44 09 25 35, www.apst.travel

ARTICLE 18. ORGANISATRICE DE VOYAGES ET/OU DE SÉJOURS

Pour les séjours ou voyages en villages PRO BTP VACANCES®, objet des Conditions Générales de Vente, ces derniers sont organisés et distribués par BTP VACANCES, sous la marque commerciale PRO BTP VACANCES®, Association de moyens soumis à la loi de 1901, dont le siège social sis 7 rue du Regard 75006 PARIS, enregistrée sous le numéro SIRET 43857688600123, et du registre des opérateurs de voyages et de séjour n° IM075120013, dont le numéro de TVA intra-communautaire est FR 69 438576886. BTP VACANCES a souscrit un contrat

d'assurance de responsabilité civile professionnelle auprès d'ALLIANZ, entreprise régie par le Code des assurances, siège social : 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex.

ARTICLE 19. 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 20. 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 21. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE

Le Contrat est soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à son exécution relève des juridictions françaises compétentes.

ARTICLE 22. DIVERS

22.1. Non-renonciation

Le fait que PRO BTP VACANCES® ne soulève pas, à un moment ou à un autre, l'une des dispositions du Contrat 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 affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante pour l'exécution dudit Contrat.

22.2. 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.

BTP VACANCES, Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, 7 rue du Regard, 75006 PARIS. Immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours n° IM075120013. Garant : APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS. Assureur : ALLIANZ, 87 rue de Richelieu 75002 PARIS. Le logo PRO BTP VACANCES®, marque semi-figurative, est une marque de BTP-PREVOYANCE. - Conception : PRO BTP / Réalisation : Gutenberg - Document et photos non contractuels

