

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Tous les séjours vendus par Planète Vacances entrant dans la catégorie des séjours éducatifs font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) par le producteur.

1. Séjours et voyages : Notre site Internet [www.planetevacances.net](http://www.planetevacances.net) vous présente les séjours diffusés par Planète Vacances et constitue l'information préalable. Cette information porte sur le contenu des forfaits (destinations, modes d'hébergements, voyages, activités et prestations complémentaires), sur les dates, les prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation et de modification du contrat et sur les formalités de voyages. Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix. Notre catalogue imprimable propose un pourcentage non exhaustif de l'offre de Planète Vacances. Ce dernier étant réalisé plusieurs mois avant le déroulement des séjours, les tarifs et descriptifs proposés le sont à titre indicatif et mis à jour aussi régulièrement que possible. Les descriptifs et les tarifs officiels sont ceux présents sur le site Internet [www.planetevacances.net](http://www.planetevacances.net) à l'instant où le client passe sa commande. Le catalogue comporte un modèle de contrat (fiche d'inscription) à signer et à renvoyer au siège de Planète Vacances. Il sera cependant plus aisé pour inscrire un participant à un des séjours du catalogue d'utiliser le module de commande électronique sur le site [www.planetevacances.net](http://www.planetevacances.net). Le client devra au préalable avoir contrôlé le descriptif du séjour. Pour aider le client dans cette démarche, Planète Vacances propose, pour chaque séjour, un code référence permettant de retrouver facilement ce séjour sur le moteur de recherche du site internet [www.planetevacances.net](http://www.planetevacances.net) ainsi qu'un service de renseignement clientèle par mail ou téléphone.

## 2. Commande d'un séjour :

2.1. Sur le site Internet [www.planetevacances.net](http://www.planetevacances.net) : Une commande est conditionnée par la signature d'un contrat électronique par un des parents et/ou le représentant légal et le versement d'un acompte (hors bons CAF, chèques vacances, participations de CE) minimum de 30% du montant du séjour additionné du montant des garanties d'assurances optionnelles souscrites, des frais de dossier (20 €) et des éventuels frais pour toute inscription par téléphone ou fax avec nos services (7,50 €). Dans le cas d'une commande à moins de sept jours du départ du séjour, l'intégralité du montant sera demandée. Pour toute commande effectuée avec un moyen de paiement autre que la carte bancaire, l'acompte doit être parvenu en nos locaux dans un délai de 7 jours à partir de la réservation. Passé ce délai, la place peut être remise en vente. Pour toute commande à moins de 15 jours du départ du séjour, ce délai est porté à 3 jours et à la journée pour toute commande à moins d'une semaine d'un départ de séjour. Si le client accepte la proposition en cliquant sur "valider la commande", un contrat de vente lui est alors présenté. Il peut alors procéder à l'acceptation en ligne de son contrat électronique en cliquant à nouveau sur "valider la commande". Ce dernier clic n'est possible que si le client a confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante. Un lien « conditions générales de vente » est mis à sa disposition. Cette démarche du double "clic" vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de tous les voyageurs du contrat électronique et de l'ensemble des conditions exposées ci-après. Le client recevra par mail, dès la fin de son processus d'achat, un mail intitulé « Planètevacances.net - Confirmation de pré-réservation » précisant le séjour, les dates et les différentes options souscrites et attestant que Planète Vacances a bien pris en compte sa demande. Un second mail intitulé « Planètevacances.net - Commande validée » est émis automatiquement lors de la réception en nos locaux d'un acompte ou lors de la validation par la banque d'un acompte par carte bancaire. Ce mail contient le contrat électronique contre signé par Planète Vacances. La date de contre signature de ce contrat par Planète Vacances est la date intitulée « date de validation ». Le délai de rétractation qui s'applique habituellement pour toute vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet « la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs » qui doivent être soumis à une date ou selon une périodicité déterminée (Article L.121-20-4 du code de la consommation).

2.2. Commande off line : Le client a la possibilité de commander un séjour en imprimant une fiche d'inscription (contrat de voyage sous forme papier) et d'envoyer l'ensemble des documents nécessaires par courrier ainsi qu'un acompte. Une fois la demande prise en compte par Planète Vacances, le client recevra un courrier ou un mail de « Commande validée », cela, dans la mesure où le produit souhaité est toujours disponible à la date de réception du contrat signé et de l'acompte en nos bureaux. Dans le cas de séjours linguistiques, les conditions de vente sont différentes et votre inscription pourra être confirmée avec un délai d'attente de 2 semaines. Aux vues des disponibilités sur de tels séjours, il pourra à l'inverse vous être demandé de confirmer une inscription dans la journée.

2.3. Règlement : Le solde du séjour doit parvenir à Planète Vacances au plus tard un mois avant le départ du séjour, de même qu'une copie du dossier sanitaire et informatif de l'enfant. A défaut, votre enfant ne pourra pas participer au séjour. Un enfant ne peut être accepté dans un séjour s'il n'a pas fourni l'ensemble des documents présentés dans le module « formalités obligatoires » du séjour. Dans ce cas de figure, le montant total du séjour reste dû. Toute inscription faite par un service d'aide sociale à l'enfant, une institution spécialisée, une famille d'accueil doit nous être précisée au moment de l'inscription. Cette inscription est conditionnée par la signature d'une convention spéciale entre l'inscrivant et Planète Vacances. Attention, vous vous engagez à ce que l'enfant inscrit n'ait fait l'objet ni d'incarcérations ni de mesures éducatives.

3. Prix : Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait touristique au plus tard 20 jours avant le départ du séjour. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée : part du transport, redevances et taxes connues à la date du contrat, part des achats en devises et taux de référence. Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait ainsi que le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser le séjour dans un délai raisonnable.

4. Formalités de voyage : Planète Vacances s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de séjour et sur les différents centres.

4.1 Protocole sanitaire en vigueur sur l'ensemble de nos séjours : Dans le contexte sanitaire actuel, Planète Vacances demande de manière obligatoire à chaque participant de 12 à 17 ans la présentation du pass sanitaire ainsi qu'un test PCR ou antigénique de 48h avant le départ. En effet, une personne vaccinée peut être porteuse de la maladie et la transmettre à l'intégralité du groupe. Les enfants qui prendront un transport à la fin de leur séjour et qui ne seront pas vaccinés devront passer un test PCR ou antigénique 48h avant leur retour. Ce test sera refacturé aux familles sous présentation de la facture\*. Nos conditions générales de vente évoluent dans ce sens, afin de protéger nos jeunes et nos équipes. Nous continuerons à les faire évoluer en relation avec l'évolution de la situation sanitaire et des réglementations en vigueur au moment des séjours.

\* Attention : les tarifs des tests ne sont à ce jour pas conventionnés, et nous ne pouvons vous en garantir le prix.

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

5. Annulation, désistement et modification de séjour.

5.1. Annulation du fait du participant : Absence de droit de rétractation conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants (par personne ou par dossier, sur le prix total du voyage):

De 90 à 60 jours du départ du séjour : retenu de 30% du montant total du forfait touristique.

De 59 à 30 jours du départ du séjour : retenu de 40% du montant total du forfait touristique.

De 29 à 6 jours du départ du séjour : retenu de 70% du montant total du forfait touristique.

A 5 jours et moins du départ du séjour : retenu de 90% du montant total du forfait touristique.

Tout séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées. Le montant correspondant à une souscription à une garantie optionnelle reste dû, de même que les frais de dossier qui s'ajoutent aux frais d'annulation. Pour toute inscription pour laquelle l'annulation ne nous a pas été signalée, le montant du séjour reste intégralement dû. La non délivrance de papiers administratifs ne peut nous être opposable pour obtenir le remboursement du séjour.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant : Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait touristique ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement de la part de Planète Vacances. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre d'une assistance rapatriement. Tout changement de séjour n'est possible que pour un transfert sur un séjour proposé par le même organisateur que le séjour initial (et dans la limite des places disponibles). Des frais de 20 € sont alors facturés pour ce changement en plus des conditions tarifaires du nouveau séjour choisi. Toute annulation ou modification du transport réservé par le client à moins de 60 jours du départ du séjour est facturée 50 €. Elle n'est possible qu'après accord de l'organisateur et en tout état de cause au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Aucun remboursement de billet n'est possible pour une annulation ou une modification intervenue au-delà de ce délai.

Transport : Le transport est organisé au départ de différentes villes de France pourra être assuré avec un minimum de 5 participants par départ. En dessous de ce seuil, nous pouvons vous proposer un transport personnalisé, n'hésitez pas à nous consulter. Les séjours s'entendent toujours avec les premiers et derniers jours consacrés aux transports, soit une partie des activités du 2ème jour à l'avant dernier jour. Les saisons du printemps et de la Toussaint font exceptions, les séjours étant sur une courte durée et les choix de transports plus restreints, le transport sera organisé de manière à laisser aux jeunes la possibilité de pratiquer dès leur arrivée et jusqu'à leur départ.

5.2. Annulation et modification du fait de Planète Vacances ; La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Cet élément est indiqué au titre de l'information préalable dans chaque fiche séjour. Si le nombre de participants était inférieur au seuil de rentabilité, Planète Vacances pourrait se voir dans l'obligation d'annuler ce séjour. Dans cette éventualité, Planète Vacances informerait le participant dans un délai de 20 jours avant la date de départ pour les séjours dont la durée dépasse 6 jours. 7 jours avant la date de départ pour les séjours dont la durée est inférieure à 6 jours. Le participant sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire ou du remboursement total des sommes versées. Planète Vacances peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, Planète Vacances proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies. Planète Vacances peut se voir dans l'obligation de modifier des dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires. Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour.

6. Règlement intérieur aux séjours de Planète Vacances

Recommandations au participant : Le participant doit accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain mais aussi de respecter les recommandations de Planète Vacances ou de ses partenaires, fournisseurs ou sous-traitants (respect des règles de bonne conduite, des horaires, participation aux activités programmées, politesse envers les autres, non consommation de drogues et/ou alcool etc.).

Discipline : Le participant est invité à adopter une bonne conduite envers le personnel d'encadrement et les autres participants, et au cours de toutes les activités proposées dans le séjour auquel il participe. Le participant devra adopter une tenue vestimentaire correcte. L'usage de drogue, alcool, tabac, le vol sous toutes ses formes, l'utilisation de tout véhicule à moteur, en qualité de conducteur ou de passager pour les deux roues, la pratique de l'auto stop sont formellement interdits. Dans le cas où le comportement d'un participant mineur serait de nature à troubler le bon déroulement du séjour, ou dans le cas où, il ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de sécurité, Planète Vacances se réserve le droit d'en informer ses parents et d'interrompre son séjour. Les frais de retour anticipé et l'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant et/ou de ses parents et/ou de l'inscrivant.

Décharge de responsabilité : Le séjour terminé, notre mission s'achève dès que le participant est repris en charge par ses parents/grands-parents/membre de la famille ou amis/responsable légal dans les 15 minutes qui suivent le retour. Nous déclinons toute responsabilité quant aux incidents qui pourraient survenir à posteriori.

7. Qualité de séjour : Il est préférable de nous faire part de vos éventuelles remarques pendant la durée du séjour. Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le participant est tenu de la signaler au contact ci-après dans les meilleurs délais. En effet durant les séjours Planète Vacances assure une astreinte 24h/24 par email sur [infos@planetevacances.net](mailto:infos@planetevacances.net) ainsi qu'une astreinte téléphonique dont le numéro sera communiqué en amont du séjour sur les convocations de départ, ainsi que transmises aux responsables du groupe, afin que nous puissions intervenir rapidement. Le défaut 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. Le participant pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place.

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

8. Garanties optionnelles : Planète Vacances a souscrit un contrat de garanties optionnelles auprès de MUTUAIDE et ASSUREVER. En qualité d'organisateur responsable, Planète Vacances considère la souscription à une garantie indispensable pour garantir au participant une couverture optimale des risques liés à son voyage et à son séjour. Ces contrats ont fait l'objet d'études et d'analyses sérieuses en partenariat avec notre courtier et les compagnies d'assurances. Nos responsables de séjours reçoivent des directives afin de permettre leurs mises en œuvre dans l'intérêt des participants. Chaque participant inscrit à un séjour organisé par nos soins bénéficie de ces garanties d'assurances et en fonction de son domicile légal en ce qui concerne l'assistance. Pour les séjours distribués, Planète Vacances ne peut assurer la présence d'un contrat d'assistance rapatriement. Ce produit est donc disponible en option supplémentaire. Pour toute information concernant les risques couverts par ces garanties, leur montant, les exclusions, les modalités de remboursement, veuillez consulter la rubrique « Garanties Optionnelles » depuis notre site Internet.

9. Remboursement des frais d'annulation ou d'interruption (option facultative) : Le participant peut obtenir le remboursement des acomptes et des sommes versées en règlement du forfait de séjour en optant, au moment de l'inscription, pour une garantie annulation et interruption de séjour. Le montant de cette garantie doit être réglé impérativement au moment de l'inscription du participant et ne fera l'objet d'aucun remboursement. Vous trouverez le descriptif complet des modalités de remboursement dans les fichiers joints au mail de pré-réservation et sur notre site dans la rubrique « Garanties Optionnelles ».

10. Responsabilité : Planète Vacances et l'organisateur du séjour sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer, à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

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

11. Frais Médicaux : Il se peut que Planète Vacances fasse, lors d'un séjour, l'avance de frais médicaux (honoraires médicaux, radios, médicaments, etc.) pour un participant. Dans cette éventualité, vous recevrez une facture correspondant aux frais médicaux avancés. Dès réception de votre règlement, nous vous adresserons les originaux des feuilles de soins afin que vous puissiez vous faire rembourser.

12. Bons-vacances et Chèques Vacances : Les accueils d'enfants en « séjours éducatifs » font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès de la DRJSCS. Nous sommes autorisés à recevoir les Bons-Vacances des Caisses d'Allocation Familiales et les Chèques Vacances de l'ANCV selon la législation en vigueur. Il convient, afin de pouvoir en bénéficier et d'en assurer le traitement, de nous les adresser avant le début du séjour. Il nous est impossible de connaître toutes les modalités d'attributions spécifiques des aides de ces différents organismes. Vous devez donc vous renseigner auprès de votre bureau référent afin de connaître ces modalités. En cas de refus de versement, même après la réalisation du séjour, Planète Vacances sera en droit de vous demander le règlement correspondant à cette aide.

13. Politique de confidentialité des données : Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)). La personne qui conclut un contrat avec Planète Vacances accepte notre démarche sur la confidentialité des données détaillée sur la page [www.planetevacances.net/charte-de-confidentialite](http://www.planetevacances.net/charte-de-confidentialite). Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Cette charte de confidentialité expose également le droit d'utilisation de l'image des participants. Ainsi Planète Vacances pourra produire et utiliser des photos ou vidéos des participants prises lors de ses séjours pour illustrer ses propres supports de communication (site internet, réseaux sociaux, catalogues...), ceux de ses partenaires ou des articles de presse, sans que cette liste ne soit exhaustive. Les représentants légaux du participant acceptent que des reportages TV, radios ou presse écrite aient lieu au cours des séjours, et que les participants soient interviewés. La diffusion de ces reportages pourra se faire par tout moyen et sur tout support.

14. Cession du contrat: Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

15. Relances : En cas d'impayés Planète Vacances se réserve le droit de facturer des frais de traitement de dossier, les frais d'envoi et les frais de recours à un cabinet de recouvrement. Pour les enfants bénéficiant de prises en charge, en cas de non-participation de l'enfant ou en cas de retour prématuré, l'organisme signataire s'engage à régler le montant du séjour.

16. Réclamation et Médiation : Le voyageur peut saisir le service client du détaillant de toute réclamation, à l'adresse suivante : Planète Vacances/Service Client/ 24 rue Principale 67310 Traenheim par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail à [infos@planetevacances.net](mailto:infos@planetevacances.net) accompagné de tout justificatif. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.