

**ART 1 : NOUVELLE DIRECTIVE EUROPEENNE (2015)** La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive européenne 2015/2302 et de l'article L.211-2II du code du tourisme français. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'UE applicables aux forfaits, tels que transportés dans le code du tourisme français. Le DEL sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, DEL dispose d'une garantie financière afin de rembourser vos paiements et si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

**ART 2 : FORMULES ET TARIFS** Les séjours en centre de vacances comprennent : la pension complète composée de 4 repas préparés sur place, l'hébergement en chambre avec des lits faits à l'arrivée, des activités sportives et de vie collective, le prêt du matériel, l'animation et l'encadrement, le transport avec encadrement (sauf pour les arrivées individuelles), les assurances détaillées ci-après et la procédure d'évaluation de la satisfaction du client. Les séjours en gîte de séjour comprennent : la pension composée de repas préparés sur place comme définie au préalable, l'hébergement en chambre avec des lits faits à l'arrivée, la jouissance des installations sportives avec ou sans supplément de frais, les assurances détaillées ci-après et la procédure d'évaluation de la satisfaction du client. Ne sont pas compris : les frais personnels, l'achat des licences FFE et le passage des galops, les frais d'activités supplémentaires non compris dans le forfait.

**ART 3 : MODALITES D'INSCRIPTION** Une information pré contractuelle est jointe à la fiche d'inscription. L'inscription est effectuée dès réception de la fiche d'inscription et des arrhes d'un montant de 30%, le solde est joint et sera encaissé à la date de 30 jours avant le début du séjour. Une facture acquittée est alors envoyée, preuve de l'inscription.

#### **ART 4 : INFORMATIONS A FOURNIR ET DOSSIER DE VOYAGE**

##### **LES INFORMATIONS A FOURNIR PAR LA FAMILLE :**

**LA FICHE D'INSCRIPTION.** **LA FICHE SANITAIRE DE LIAISON :** elle comporte des renseignements médicaux strictement confidentiels qui ne seront vus que par le personnel autorisé. Il en va de la responsabilité de la famille de mentionner tout problème psychologique, médical ou physique afin de permettre une organisation adaptée du séjour. Le Del se réserve le droit de ne pas confirmer une inscription si la difficulté semble insurmontable. Tout problème non mentionné peut entraîner une fin anticipée du séjour sans qu'aucun dédommagement ne puisse être réclamé au DEL. **UN CERTIFICAT MEDICAL DATANT DE MOINS DE 3 ANS.** **LA DEMANDE EXPRESSE POUR LE PASSAGE DES GALOP**

**LE DOSSIER DE VOYAGE :** il sera envoyé par le DEL au plus tard 15 jours avant le début du séjour et comprendra la convocation sur le centre ou sur un lieu de rendez-vous, les informations spécifiques, le code d'accès au blog.

**ART 5 : RESPONSABILITE** La responsabilité du DEL ne débute qu'à compter de la prise en charge du participant par le sur les lieux de rendez-vous. Elle ne peut être engagée en cas de dommage causé dans le cadre des transports sur les lieux de rendez-vous. De même la surveillance des bagages et objets personnels est sous la responsabilité exclusive du participant lors du voyage. Le Del décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradations des objets personnels lors des séjours.

**ART 6 : COMPORTEMENT, DISCIPLINE** Le participant et sa famille doivent se comporter avec courtoisie et respect et se conformer au règlement intérieur en vigueur. L'intrusion des familles dans la gestion du séjour peut être de nature à effectuer un renvoi. Tout comportement de nature à nuire au bon déroulement du séjour sera sanctionné par un avertissement et le cas échéant un renvoi. Les frais en incombent en totalité au participant et aucun frais de remboursement du séjour ne pourra être demandé.

**ART 7 : RECLAMATIONS ET MEDIATION** Les réclamations relatives au déroulement du séjour sont à adresser exclusivement au DEL par lettre recommandée avec avis de réception sous huitaine. La réponse se fera dans un délai maximum de quinze jours suivant la réception de la réclamation. A défaut de réponse estimée satisfaisante de la part du DEL, le participant pourra saisir le médiateur du tourisme et du voyage à titre gratuit afin de trouver une solution amiable. Coordonnées et modalités de saisine sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

**ART 8 : ASSISTANCE MEDICALE** En cas de maladie du participant, les frais engagés sont avancés et le DEL envoie une facture. A réception des sommes dues le DEL envoie les justificatifs médicaux. En cas d'accident, les participants sont conduits par nos soins ou les pompiers en fonction de l'avis médical du 15 dans un hôpital le plus proche à savoir Moissac ou Montauban. En cas de rendez vous chez le médecin, l'assistant sanitaire prévientra la famille.

**ART 9 : TRANSPORT** Les billets SNCF ou les réservations de transport en autocar sont établis pour un voyage aller/retour en groupe. Aucun remboursement ne sera accordé en cas de non utilisation de l'un de ces parcours. Le Del ne peut être tenu ni moralement ni financièrement des incidents ou accidents de transport provoqués par les compagnies de transport tant dans la préparation que dans leurs réalisations.

**ART 10 : DROIT A L'IMAGE** Le DEL peut utiliser les photos prises sur le centre pour alimenter le blog interne à usage réduit aux familles des participants. Aucune autre exploitation ne se fera sans l'accord expresse du participant et de sa famille.

**ART 11 : SATISFACTION** Un emplacement est consacré sur notre site à vos avis, les participants peuvent remplir également une fiche sur le centre.

**ART 12 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES- CONFIDENTIALITE DES DONNEES COMMENT NOUS UTILISONS LES DONNEES SI VOUS VISITEZ LE SITE** Nous utilisons les données de dispositif pour détecter les risques et les tentatives de fraude potentiels, pour améliorer le site et l'optimiser en interagissant et pour évaluer le succès de nos campagnes

de marketing. Nous utilisons vos coordonnées pour communiquer avec vous : envoyer un contrat d'inscription, les modalités de réservation et les éléments nécessaires pour le suivi du séjour, effectuer la facturation, envoyer la news letter. **LE PARTAGE DE VOS DONNÉES** Nous ne partageons en aucune façon vos coordonnées qui restent strictement confidentielles à l'entreprise sauf pour nous conformer le cas échéant aux lois et règlements ou assignations que nous pourrions recevoir. **LE TEMPS DE CONSERVATION DES DONNÉES LES INFORMATIONS PERSONNELLES QUE NOUS RECEVONS** Lorsque vous visitez le site, certaines informations sont automatiquement recueillies notamment sur notre navigateur web, adresse IP, fuseau horaire et certains cookies sont installés sur votre dispositif. Lors de votre navigation, nous recueillons les informations ou produits recherchés, les sites ou les termes de recherche que vous avez utilisé pour accéder au site et vos inter-agissements avec le site. Les informations recueillies sont dénommées « données de dispositif ». Elles sont recueillies grâce aux cookies, aux fichiers journaux et balises web. Lorsque vous nous contactez, vous vous inscrivez et vous vous abonnez à notre news letter, nous recueillons certaines informations vous concernant dont votre nom, adresse mail, âge, numéro de téléphone, adresse IP, ce sont les « coordonnées ». Vos coordonnées et vos dossiers sont conservés et archivés à moins que et jusqu'à ce que vous nous demandiez de supprimer les informations. **SÉCURITÉ DES DONNÉES** Les données sont utilisées dans l'entreprise par uniquement deux personnes et les coordonnées sont stockées sur un site de gestion KAVALOG/AEXEAE qui permet la possibilité sur demande du participant d'imprimer la liste des données à caractère personnel détenues par le logiciel. Les dossier papiers sont conservés dans un lieu d'archivage interdit au public et non accessible facilement. **DROIT DES PERSONNES** Si vous êtes un résident européen, vous avez le droit d'accéder aux informations personnelles que nous détenons vous concernant et de demander que vos informations personnelles soient rectifiées, mises à jour ou supprimées. Si vous souhaitez exercer ce droit, veuillez nous contacter par tout moyen. Le site KAVALOG/AEXEAE permet la possibilité sur demande du participant d'imprimer la liste des données personnelles détenues par le logiciel. Portabilité : notez que vos informations peuvent être stockées via ce site à l'extérieur de l'Europe. Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, pour en consulter le site : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees> **COORDONNÉES DE CONTACT** Pour plus d'informations sur nos pratiques de confidentialité, si vous avez des questions et si vous formulez une plainte, veuillez nous contacter par courrier électronique à : [equi-sejour-lauzerte@wanadoo.fr](mailto:equi-sejour-lauzerte@wanadoo.fr) ou par courrier postal : domaine équestre de Lauzerte- 82110 LAUZERTE

**ART 13 : CESSIION 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 le centre sans 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.

**ART 14 : RELANCES** En cas d'impayés, le DEL 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.

**ART 15 : ASSURANCES DU DEL** Le participant doit être en possession d'une attestation justifiant de sa garantie civile ainsi que d'une assurance rapatriement. Le centre est couvert auprès de l'APAC LIGAP- 21 rue st Fargeau Paris 20ème en responsabilité civile et assurance des centres de vacances, multirisques activités du centre équestre.

**ART 16 : ANNULLATION DU FAIT DU CLIENT** Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Le client peut demander une annulation du séjour et le DEL procédera à un remboursement dans le cas d'un décès du participant, de ses parents ou frères et sœurs. Toute annulation pour autre motif que ceux évoqués précédemment entraînera l'application des conditions suivantes : En cas d'annulation 30 jours ou moins avant le départ : seul l'acompte sera retenu. En cas d'annulation entre 30 jours et 8 jours avant le départ, 50% des frais seront retenus. En cas d'annulation moins de 8 jours avant le départ, l'intégralité des frais sera retenue. Un report s'il est possible sera toujours la solution privilégiée. Délai de rétractation : Selon les art L 121-20 et L 121-20-4 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats conclus par voie électronique ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

**ART 17 : ANNULLATION DU FAIT DU DEL** Si par suite de circonstances imprévues et impérieuses le DEL devait annuler les séjours, les inscriptions seraient remboursées ou reportées à une date ultérieure grâce à un avoir dans les 18 mois qui suivent la date d'inscription (ordonnance du 25 mars 2020). De même si faute de participant suffisant le séjour ne pouvait pas avoir lieu, un report sur une autre date sera proposé.

**ART 18 : ASSURANCE ANNULLATION** Vous pouvez souscrire une assurance annulation d'un montant de 4% du prix du séjour qui vous rembourse la totalité des frais du séjour sur présentation des pièces justificatives, dans les cas suivants : Maladie grave, contre-indication médicale ou accident du participant / Décès d'un membre de sa famille / Convocation à un examen ou à un rattrapage / Difficultés économiques subites dues à une perte d'emploi d'un ascendant ou dommage important causé aux biens de la famille.

**ART 19 : ANNULLATION CAUSE COVID** Sous réserve de la présentation d'un justificatif médical, le DEL s'engage à effectuer le remboursement de l'intégralité des sommes versées en cas de contamination à la COVID 19 et ce jusqu'au premier jour du séjour inclus dans les conditions suivantes : ■ REMBOURSEMENT individuel dans le cas où le participant est contaminé ou est ciblé cas contact proche ■ REMBOURSEMENT en cas de fermeture administrative de l'établissement ■ REMBOURSEMENT collectif en cas d'interdiction de déplacement de la part des autorités ou si les responsables organisateurs estiment que le séjour ne peut avoir lieu en cas d'un grand nombre de participants contaminés ou cas contacts proches.