

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – INDIVIDUELS

La Fédération Unie des Auberges de Jeunesse, association à but non lucratif (loi 1901) est agréée par le Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative n°59-2 et par le Ministère du Tourisme n°AG 07595048. Elle a pour nom commercial HOSTELLING INTERNATIONAL France (HI France). Son siège est sis 27 rue Pajol 75018 Paris. Garant : FMS-UNAT 8 Rue César Franck 75015 PARIS. Assureur : MAIF 200 avenue Salvador Allende 79000 NIORT. Licence d'agent de voyages n° IM 075110201.

Téléphone : + 33 (0)1 44 89 87 27 (du lundi au vendredi de 10 h à 12 h et de 14 h à 17 h).

CONDITIONS GENERALES

Outre les Conditions Générales de Vente de la FUAJ, la réservation d'une prestation implique l'acceptation des conditions de réservation et de vente telles qu'énoncées ci-après. L'ensemble des prestations de la FUAJ est proposé et réservé à ses adhérents uniquement.

Statutairement, toute personne séjournant dans une des auberges de jeunesse de la FUAJ doit être adhérente de l'association. Est considérée comme adhérent de la FUAJ toute personne physique titulaire de la carte d'adhésion FUAJ « Individuel », « Famille » ou partenaire, ou toute personne morale titulaire de la carte d'adhésion FUAJ « Organisme » en cours de validité ou d'un autre organisme national de regroupement d'auberges de jeunesse membre de Hostelling International.

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre la FUAJ et les bénéficiaires des prestations « Individuels ». Les réservations groupe (au moins 10 personnes) sont régies par les conditions générales de vente de la FUAJ « Groupes constitués ».

Les activités de la FUAJ sont ouvertes à ses adhérents de plus de 18 ans ainsi qu'aux adhérents des associations nationales d'auberges de jeunesse membres de Hostelling International. Les personnes mineures, voyageant seules, hors adhésion « Famille » ou « Organisme » ne peuvent séjourner en auberge de jeunesse, sauf expressément muni d'une autorisation parentale et des pièces d'identité des représentants légaux.

Pour les mineurs âgés de plus de 16 ans révolus à la date du début du séjour réservé et pouvant justifier de cet âge à cette date, l'adhésion à la FUAJ et la réservation de séjours et d'activités organisés par les auberges de jeunesse doivent être souscrites par le représentant légal qui est seul à engager sa responsabilité dans cette représentation. Le mineur et le représentant légal sont informés que la responsabilité de la FUAJ et de ses préposés se limite, dans le temps et dans l'espace, aux activités organisées par la FUAJ, pour lesquelles l'adhérent mineur a été régulièrement inscrit et pour le temps pendant lequel le mineur séjourne à l'auberge de jeunesse. En dehors de ces temps et de ces espaces, la FUAJ et ses préposés n'ont aucune obligation particulière de contrôle et de surveillance. Ainsi, l'adhérent mineur de 16 ans révolu sera libre d'aller et venir, dans le respect du règlement intérieur de l'auberge de jeunesse, sans que la responsabilité de la FUAJ ou de ses préposés puisse, à ce titre, être engagée.

Les prestations individuelles se décomposent en 2 catégories :

- Les nuitées avec petit déjeuner.
- Les séjours incluant des nuitées avec repas (déjeuners et/ou dîners) et/ou des activités.

Chacune de ces catégories est soumise à des conditions de réservation et d'annulation spécifiques.

1 NUITÉES AVEC PETIT DEJEUNER

1.1 RESERVATION

Les nuitées avec petit déjeuner réservées via le site internet www.hifrance.org ou auprès des auberges de jeunesse sont confirmées à la réception de la confirmation transmise par l'auberge de jeunesse ou par le système de réservation en ligne.

1.2 LES PRIX

Les tarifs indiqués au moment de la réservation sont fermes pour la durée de cette réservation. Cependant la FUAJ se réserve la possibilité de rectifier les prix indiqués lors de la réservation sur le site internet www.hifrance.org en cas d'erreur matérielle manifeste de celui-ci, résultant notamment d'un bogue informatique.

Les prix comprennent l'hébergement en chambre partagée ou privative, les draps et, sauf indication contraire, le petit déjeuner.

Les prix ne comprennent pas l'adhésion à la FUAJ ou à l'une des associations d'auberges de jeunesse membre du réseau Hostelling International et les éventuelles taxes de séjours à régler lors de l'arrivée à l'auberge de jeunesse. La carte d'adhésion peut également être achetée en ligne sur le site internet www.hifrance.org

1.3 REGLEMENT ET ANNULATION

Les nuitées avec petit déjeuner sont payables à la réservation et annulables sans frais jusqu'à 24h avant l'arrivée.

Lorsque les réservations de nuitées avec petit déjeuner sont effectuées via un intermédiaire, et notamment à travers une plateforme de réservation en ligne, Ce sont les conditions de règlement et d'annulation de l'intermédiaire qui s'appliquent.

2 SEJOURS INCLUANT DES NUITÉES AVEC REPAS ET/OU ACTIVITES

2.1 –RESERVATION

La réservation devient définitive à la réception par l'adhérent de la confirmation transmise par les auberges de jeunesse HI France de la FUAJ. Lors d'une réservation via le site Internet www.hifrance.org le système de réservation adresse une confirmation par email, récapitulant le détail des prestations réservées et des montants versés.

L'inscription aux séjours comprenant des activités peut être soumise à la fourniture d'une attestation de réussite aux tests requis par les fédérations sportives ainsi que d'un certificat médical d'aptitude de moins de 3 mois pour la pratique d'activités à risque.

2.2 - LES PRIX

La FUAJ se réserve la possibilité de rectifier le prix des séjours indiqué aux adhérents lors de la réservation sur le site Internet de la FUAJ, www.hifrance.org, en cas d'erreur matérielle manifeste de celui-ci, résultant notamment d'un bogue informatique.

Les prix ont été calculés au plus juste compte tenu et en fonction des conditions économiques connues au moment de la création des supports de communication. Ces prix sont susceptibles de réajustement.

S'agissant des prestations qui peuvent être qualifiées de forfaits touristiques, la FUAJ se réserve le droit de réviser les prix des séjours dans le respect de l'article L.211-10 du Code du tourisme en cas de variation des données utilisées pour déterminer le prix du séjour. Il est précisé que le prix a été établi notamment sur la base des données économiques suivantes :

- le coût des transports et notamment le coût du carburant ;
- le montant des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes.

S'agissant du coût du transport, la FUAJ répercutera, le cas échéant, le montant des surcharges carburant qui aura été communiqué par le transporteur et pratiqué par ce dernier. Les transporteurs peuvent décider d'appliquer des hausses consécutives. Dans cette hypothèse, ces hausses seront répercutées par la FUAJ.

Il est également convenu que la FUAJ pourra répercuter à l'adhérent les variations des redevances et taxes. Il est également précisé que l'adhérent sera redevable de toute(s) nouvelle(s) taxe(s) ou redevance(s) afférente(s) aux prestations offertes qui auront pu être décidée(s) par les lois et règlements français ou étrangers. Cela vise, notamment, les taxes de séjour dont les montants varient en fonction des collectivités locales. Ces taxes, données à titre indicatif dans le contrat lors de la réservation, ne sont pas incluses dans le prix du séjour. Elles peuvent être révisées à la hausse comme à la baisse, à tout moment par les autorités compétentes.

Toutefois, conformément à la loi en vigueur, le prix ne peut être révisé qu'au plus tard 20 jours avant la date de début de séjour.

Par ailleurs, en cas de hausse de plus de 8 % du prix, l'adhérent a la possibilité de refuser la modification et de résilier le contrat. Lorsque l'adhérent choisit de résilier le contrat, dans ce cadre précis uniquement, il a droit au remboursement de la totalité des sommes versées sans supporter de pénalités, ni de frais.

La résiliation devra alors être notifiée à la FUAJ par lettre RAR dans un délai de 7 jours à compter de l'émission de la lettre de la FUAJ.

Pour les séjours, et selon les spécificités indiquées sur les supports, les prix peuvent intégrer l'hébergement en auberge de jeunesse, gîte d'étape, refuge ou camping, la pension complète ou demi-pension, l'encadrement des activités, l'enseignement ou les cours, le prêt du matériel nécessaire à l'activité (sauf spécification particulière), le transfert pour les activités se déroulant hors de l'auberge de jeunesse (sauf indication contraire dans le descriptif et l'assurance individuelle).

Les prix ne comprennent pas: l'adhésion à la FUAJ ou à l'association d'auberges de jeunesse membre du réseau Hostelling International, le transfert du domicile au lieu où se déroule le stage ou le séjour et le retour, la fourniture du duvet pour les activités comportant du camping, le prix des visites de musées, châteaux ou sites payants prévues dans le déroulement du stage ou du séjour (sauf spécification particulière), les taxes de séjour (sauf précision contraire), les dépenses personnelles, les assurances complémentaires, cotisations ou licences obligatoires indiquées dans les supports.

2.3 – REGLEMENT

A la réservation, l'adhérent doit verser la totalité du prix du séjour et la totalité des prestations annexes, telles que l'adhésion, l'assurance annulation, le transport, quand celles-ci sont proposées et réservées.

Les frais de change et les frais de virement sont à la charge du demandeur.

Les règlements effectués par chèque bancaire, postal ou virement doivent être libellés à l'ordre de la FUAJ et de l'auberge de jeunesse de destination comme suit : « *FUAJ auberge de jeunesse de (préciser la destination)* »

Les règlements en espèces ne sont pas autorisés pour les réservations par correspondance.

2.4 – ANNULATION

2.4.1 -Du fait de la FUAJ : L'adhérent est informé que la réalisation des séjours est conditionnée à l'inscription d'un nombre minimum de participants pour garantir le départ. Dans l'hypothèse où la réalisation du séjour ne pourrait avoir lieu à défaut d'atteinte du nombre minimal requis, l'adhérent en sera informé au plus tard :

- 20 jours avant le début du séjour, pour un séjour de plus de 6 jours ;
- 7 jours avant le début du séjour, pour un séjour dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du séjour pour un séjour dont la durée n'est pas supérieure à 2 jours.

Dans cette hypothèse, la FUAJ restituera à l'adhérent les montants perçus.

La FUAJ pourra être contrainte d'annuler si les conditions de sécurité l'exigent ou bien en cas d'événement normalement imprévisible. La FUAJ proposera, dans la mesure du possible, un autre programme que l'adhérent sera libre de refuser.

En cas de force majeure ou en raison de circonstances exceptionnelles survenues après le début du séjour, la FUAJ se réserve la possibilité de faire héberger les participants dans un hébergement de qualité équivalente.

Il est expressément prévu que, dans l'hypothèse d'une situation qui empêcherait l'exécution du contrat par la FUAJ, lorsque cette situation est liée à une épidémie ou à des mesures restrictives imposées par l'État français, l'adhérent devra privilégier l'hypothèse d'un report de son séjour. L'adhérent s'engage à examiner les propositions de remplacement de la prestation et/ou de remboursement sous forme d'avoir(s) qui pourraient être effectuées par la FUAJ.

2.4.2 -Du fait de l'adhérent : Toute annulation doit être formulée au travers du formulaire d'annulation de la FUAJ disponible sur support.hifrance.org rubrique « annulation ». Elle peut aussi être adressée par lettre recommandée à la FUAJ (27, rue Pajol – Service Adhérent – 75018 Paris) ou à l'auberge de jeunesse de destination. Si l'adhérent annule tout ou partie de son séjour, à moins que ce dernier n'ait souscrit à une assurance annulation, quel qu'en soit le motif, la FUAJ conservera une partie des sommes versées en fonction de la date d'annulation et selon le barème suivant :

- Plus de 30 jours avant le début de la prestation : 10% du montant des prestations réservées sont facturés.
- de 30 à 20 jours avant le début de la prestation : 30% du montant des prestations réservées sont facturés.
- de 19 à 15 jours avant le début de la prestation : 50% du montant des prestations réservées sont facturés.
- de 14 à 8 jours avant le début de la prestation : 75% du montant des prestations réservées sont facturés.
- moins de 8 jours avant le début de la prestation : 100 % du montant des prestations réservées sont facturés.

Non présentation au séjour : 100% du montant des prestations réservées sont facturés.

Dans le cas spécifique où la FUAJ est amenée à engager auprès de ses prestataires des sommes non récupérables, le montant de ces frais sera refacturé à l'adhérent. Les frais bancaires résultant d'une annulation sont à la charge de l'adhérent.

Les pénalités d'annulation mentionnées s'appliquent également aux réservations effectuées par bon de commande.

Dans tous les cas, le montant de l'adhésion à la FUAJ ou à l'une des associations d'auberge de jeunesse membres du réseau Hostelling International reste acquis.

2.5 –MODIFICATIONS

5-1 -Du fait de la FUAJ : La FUAJ peut être contrainte avant le départ de modifier un élément essentiel du programme ou du séjour en fonction d'événements indépendants de sa volonté et normalement imprévisibles. La FUAJ informera l'adhérent des modifications proposées, lesquelles pourront comporter le choix d'un programme de substitution dont les nouvelles caractéristiques seront communiquées à l'adhérent. Celui-ci reste libre de ne pas les accepter. Dans l'hypothèse d'une annulation, l'adhérent a droit au remboursement de la totalité des sommes versées hors prime d'assurance et adhésion sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité.

5.2. Du fait de l'adhérent : Le remplacement d'un adhérent par un autre à moins de 7 jours du début de la prestation sera considéré comme une annulation, sauf accord de la FUAJ ou de l'auberge de jeunesse. Toute modification de date ou de lieu de séjour, tout changement de stage ou de séjour, à la demande de l'adhérent notifiés à la FUAJ ou à l'auberge de jeunesse par lettre recommandée et qui reçoit l'accord de la FUAJ ou de l'auberge de jeunesse entraîne une majoration de 20 € du prix de la prestation. Si la demande de modification du fait de l'adhérent ne reçoit pas l'accord de la FUAJ ou de l'auberge de jeunesse, celui-ci, s'il ne participe pas à la prestation réservée, sera considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer les frais d'annulation prévus au paragraphe 2.4.2. des présentes conditions générales de vente.

Il est rappelé que, si l'adhérent prévient la FUAJ dans un délai raisonnable (plus de 7 jours avant le début de la prestation), la prestation peut être cédée à un autre adhérent remplissant les mêmes conditions que lui ou sa famille tant que le contrat n'a pas produit ses effets. Dans cette hypothèse, la FUAJ imputera les frais de modification tels qu'imposés par ses prestataires. L'adhérent cessionnaire devra s'acquitter des frais d'adhésion de la FUAJ de la carte correspondante.

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

5.3 Arrivée tardive et participation partielle

En cas d'arrivée tardive (après le début du séjour), le bénéficiaire de la prestation supportera en totalité le coût des prestations réservées mais non consommées du fait de ce retard.

La non-participation ou l'interruption de la prestation réservée par l'adhérent ne donnera lieu à aucun remboursement.

3-ASSURANCES

Les adhérents de la FUAJ bénéficient d'un contrat d'assurance souscrit par la FUAJ auprès de la MAIF pour toutes les activités organisées par la FUAJ. Cette assurance comprend les garanties suivantes :

- responsabilité civile défense ;
- recours protection juridique ;
- indemnisation des dommages corporels (individuelle accident) ;
- dommages aux biens des participants.

Sont également couverts les biens des participants à concurrence de 1 600 € avec une franchise de 150 €. Les espèces et billets de banque sont exclus de la garantie.

Une assurance annulation est proposée de manière optionnelle par la FUAJ.

L'adhérent a la possibilité de souscrire ou non cette assurance. Il peut également souscrire une assurance de son choix couvrant les frais d'annulation et de remboursement de la prestation auprès d'une compagnie notoirement solvable. Dans cette hypothèse, les conditions d'exécution desdits contrats ne sont pas opposables à la FUAJ.

Les détails des garanties de l'assurance MAIF et de l'assurance annulation optionnelle sont disponibles sur simple demande.

En cas d'annulation de la prestation réservée à l'initiative de l'adhérent, la prime d'assurance n'est pas remboursable.

4 -RECLAMATION

En cas de difficultés rencontrées dans le cadre de la réalisation du séjour et/ou de l'hébergement à l'auberge de jeunesse et/ou relatives aux prestations fournies tant par la FUAJ que par ses prestataires, l'adhérent est invité à contacter la FUAJ.

En outre, le service adhérent de la FUAJ est ouvert du lundi au vendredi de 10 h à 12 h et de 14 h à 17 h. Il est joignable durant leur séjour en composant le 01 44 89 87 27 depuis la France métropolitaine ou le +33 1 44 89 87 27 depuis l'étranger ou à l'adresse électronique suivante : service.adherent@hifrance.org.

Les observations ou réclamations de l'adhérent sur le déroulement du séjour doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé réception adressée au siège social de la FUAJ, pendant le séjour et au plus tard, dans les 72 heures après la fin du séjour.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, l'adhérent a la possibilité de saisir le médiateur tourisme et voyage (www.mtv.travel ; MTV, Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17).

5 –RGPD

La FUAJ collecte et traite les données à caractère personnel, en qualité de responsable du traitement, dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Les catégories de données à caractère personnel collectées par la FUAJ sont les suivantes :

- données de contact des adhérents ;
- données d'identification des adhérents, dont les données lui auront été communiquées par le ou les adhérents ;
- données bancaires du ou des adhérents.

Les données collectées par la FUAJ sont utilisées par les services idoines de cette dernière, en sa qualité de responsable du traitement, pour les finalités suivantes :

- dans le cadre du traitement, de l'exécution et du suivi de la commande et en particulier aux fins suivantes :
 - o création et gestion du compte ;
 - o traitement des demandes et des réservations ;
 - o suivi de l'exécution de la commande.
- dans le cadre d'activités liées au fonctionnement des services proposés par la FUAJ :
 - o amélioration des services proposés par la FUAJ ;
 - o suivi de la relation clientèle et recueil d'avis ;
 - o sollicitation commerciale réalisée par la FUAJ pour des produits ou services analogues ;
 - o détection des activités frauduleuses ou des atteintes à la sécurité des services assurés par la FUAJ et poursuites afférentes ;
 - o réponse à une demande de communication légale.

Les données collectées par la FUAJ sont communiquées aux prestataires et partenaires de la FUAJ dans les conditions suivantes :

- les données collectées dans le cadre du traitement des commandes et de l'exécution des prestations réservées sont transmises aux partenaires de la FUAJ auprès desquels les réservations sont réalisées ;
- des sociétés auxquelles la FUAJ a confié des prestations de services liées aux services proposés par la FUAJ tels que le traitement des cartes bancaires, étant entendu que ces sociétés sont contractuellement tenues de protéger toutes les données à caractère personnel qui leur sont transmises dans ce cadre.

Les données dont la collecte est nécessaire à l'utilisation des services proposés par la FUAJ sont marquées d'un astérisque.

Les traitements sont réalisés sur les bases juridiques suivantes :

- exécution d'un contrat entre les adhérents et la FUAJ ;
- traitement de l'adhésion à la FUAJ ;
- intérêts légitimes de la FUAJ visant à traiter les réservations faites par un adhérent pour les autres participants ;

- intérêts légitimes de la FUAJ concernant l'utilisation des données dans le cadre des activités liées au fonctionnement des services tels que décrits ci-dessus.

Conformément à la réglementation applicable, l'adhérent, ainsi que les autres participants, peuvent exercer les droits suivants sur les données à caractère personnel les concernant, dans les conditions et limites prévues par le règlement :

- droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement ;
- droit de limitation du traitement ;
- droit à la portabilité des données ;
- droit pour l'adhérent de définir ses directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Ces droits s'exercent par écrit auprès du service adhérent à l'adresse suivante : FUAJ, service adhérent, 27 rue Pajol, 75018 Paris.

Enfin, les adhérents sont informés qu'ils peuvent introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France).

Les données d'identification de l'adhérent sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle. Les données de contact (comme l'adresse électronique) de l'adhérent sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le Code de commerce, le Code civil et le Code de la consommation).

6 – AVERTISSEMENT

L'adhérent participant à une activité organisée par la FUAJ ou séjournant dans l'une de ses auberges de jeunesse doit se conformer aux règles en vigueur dans celle-ci et suivre les conseils de prudence donnés par les représentants de la FUAJ. Les garanties souscrites par la FUAJ au profit de ses adhérents et décrites à l'article 3 ci-dessus ne couvrent en aucun cas les périodes où l'adhérent pratique des activités non organisées ou contrôlées par la FUAJ. Cette règle s'applique également aux adhérents des associations d'auberges de jeunesse membres du réseau Hostelling International. La responsabilité civile de celle-ci ne saurait être engagée à cet égard lors de la pratique d'activité non organisée ou contrôlée par la FUAJ. La FUAJ et ses préposés se réservent le droit d'exclure à tout moment un adhérent dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité des autres adhérents ou de tiers, ou causant un trouble à la vie en auberge de jeunesse ou au sein d'un groupe d'adhérents. Aucune indemnité n'est due dans ce cas.

Les adhérents sont responsables pécuniairement de toutes les dégradations qu'ils pourraient causer lors de leur séjour.

Les adhérents sont responsables de tous les incidents ou accidents qui pourraient survenir de leur fait notamment du fait de l'adoption d'un comportement dangereux ou du non-respect de règles ou interdictions. Les adhérents sont également responsables de tout acte commis même par négligence ou imprudence.

Les adhérents s'engagent à respecter les lois et règlements en vigueur de l'établissement dans lequel ils séjournent, notamment la charte éthique de la FUAJ, les règlements intérieurs des auberges de jeunesse ainsi que toutes prescriptions sanitaires ou écologiques affichées.

7 – LOI APPLICABLE ET COMPETENCE

Les conditions générales de vente et la réservation constituant le Contrat sont régies par la loi française.

Tout différend entre les parties relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes sera de la compétence des Tribunaux du ressort du siège social de la FUAJ.

Pour l'exécution des présentes et de leur suite, les parties font élection de domicile en leur siège social respectif ou au domicile du signataire de la réservation « individuel ».

