

Conditions générales séjours à réservation directe

Séjours à réservation directe

Les conditions générales des séjours à réservation directe s'appliquent obligatoirement à l'ouvrant droit dès sa demande (voir page VII).

Les prestations

L'ouvrant droit réserve un hébergement avec ou sans restauration ; les éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion des séjours proposés par la CCAS, ainsi que les tarifs de référence, sont présentés dans le catalogue "Vacances CCAS" et sur ccas.fr

Les informations touristiques et activités à proximité sont données en tant que renseignements généraux sur ccas.fr. Pour obtenir des renseignements complémentaires, il est nécessaire de s'adresser aux offices de tourisme. La CCAS se réserve toutefois expressément la possibilité d'apporter des modifications aux informations figurant sur ces différents supports.

Les prestations étant susceptibles d'évoluer par rapport à la date de parution du catalogue "Vacances CCAS", il est conseillé de consulter le site Internet ccas.fr

Qui peut y participer ?

Les personnes inscrites sur l'attestation Activ' peuvent bénéficier de l'offre "Séjours à réservation directe", c'est-à-dire :

- l'ouvrant droit ;
- l'ayant droit conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e) ;
- les autres ayants droit ;
- les tiers bénéficiaires (selon conditions : se rapprocher de votre SLVie/CMCAS).

Les modalités concernant l'ouverture des droits aux activités sociales de la CCAS sont disponibles sur ccas.fr et auprès des interlocuteurs en SLVie/CMCAS.

La présence de l'ouvrant droit ou de son conjoint(e) est obligatoire (à l'exclusion de l'offre pour les ayants droit majeurs) pendant toute la durée du séjour.

Selon le nombre de participants inscrits sur la demande de séjour et la typologie existante des hébergements, un ou plusieurs logements sont mis à la disposition de l'ouvrant droit.

Si la capacité de l'hébergement le permet, l'ouvrant droit peut venir accompagné d'invité(s), de personne(s) ne figurant pas sur l'attestation de réservation du séjour concerné. Pour les centres en convention, il revient à l'ouvrant droit de s'assurer de cette possibilité en téléphonant préalablement au centre.

Le nombre maximum de participants au séjour est fixé à 8 personnes (ouvrants droit et ayants droit et invités). **Toute personne hébergée sur le centre doit être signalée à l'accueil afin de répondre aux obligations de sécurité.**

Une même famille ne peut pas faire plusieurs réservations pour la même période sur un ou plusieurs centres de vacances à l'exception des réservations directes pour les ayants droit 18-25 ans.

Quand réserver ?

La date d'ouverture de l'accès à la réservation directe est communiquée aux ouvrants droit par la SLVie/CMCAS et sur ccas.fr

Au cours du premier mois de l'ouverture de la période de réservation, la durée du séjour ne peut être que de 7 jours minimum. Passée cette période, la durée de séjour est libre d'une à plusieurs nuitées.

Dans la semaine qui précède le début du séjour (J-7), les ouvrants droit ont la possibilité d'effectuer une réservation téléphonique auprès de tous les centres CCAS.

Comment réserver ?

Les ouvrants droit peuvent s'inscrire jusqu'à la veille de leur départ :

- sur ccas.fr espace activ' ;
- auprès de leur SLVie/CMCAS à l'aide de la fiche d'inscription "Séjours à réservation directe" page 331 et téléchargeable sur ccas.fr
- par téléphone auprès des centres CCAS ou des centres partenaires portant la mention "réservation téléphonique" dans le catalogue "Vacances CCAS" ou sur ccas.fr

Quelle participation financière ? Tarif de référence "adultes"

Le tarif de référence est fonction du type d'hébergement et du type de restauration. La grille des tarifs de référence est disponible dans le catalogue "Vacances CCAS" et sur ccas.fr :

- structure avec restauration (maison familiale ou gîtes demi-pension), la tarification se calcule à la personne, à la nuitée et selon le type d'hébergement ;
- structure sans restauration, la tarification se calcule à l'hébergement (type et capacité) et à la nuitée. Une réduction de 50 % est accordée à un ouvrant droit occupant seul un logement de 2 personnes ou à un couple occupant un logement de 4 personnes.

Calcul de la participation financière "adultes"

La participation financière appliquée à l'ouvrant droit dépend du taux de participation correspondant à son coefficient social et appliqué au tarif de référence. Il varie de 5 % du tarif de référence pour les coefficients sociaux les plus bas à 63 % du tarif de référence pour les plus élevés. Ainsi, le fonds du 1 % participe de 95 % à 37 % du tarif de référence.

Participation financière en centre de vacances avec restauration

$$\begin{aligned} &= \\ &\text{Tarif de référence nuitée} \\ &\quad \times \text{nombre de nuits} \\ &\quad \times \text{taux de participation} \\ &\quad \times \text{nombre de participants} \end{aligned}$$

Participation financière en centre de vacances sans restauration

$$\begin{aligned} &= \\ &\text{Tarif de référence à l'hébergement} \\ &\quad \times \text{nombre de nuits} \\ &\quad \times \text{taux de participation} \end{aligned}$$

Conditions générales

Le coefficient social est calculé en fonction des revenus et de la composition familiale. Sans changement de situation majeur au sein de votre foyer, il s'obtient en divisant le revenu fiscal de référence de l'année N-1 figurant sur l'avis d'imposition par le nombre de parts fiscales.

En cas de modification impactant votre situation familiale et/ou individuelle, rapprochez-vous de vos interlocuteurs locaux (SLVie, CMCAS), afin de vérifier l'ensemble des éléments de votre dossier. Si, pour des raisons lui appartenant, l'ouvrant droit ne fournit pas les éléments fiscaux servant au calcul de son coefficient social, il lui sera appliqué le taux de participation maximum. Aucune régularisation ne sera possible dès lors que le séjour aura commencé.

Une minoration de 25 % du coefficient social est appliquée aux personnes seules avec ou sans enfants. Ce dispositif ne s'applique pas en cas de non-fourniture des éléments fiscaux.

Attention : le calcul du nombre de parts alloué par les CMCAS peut différer de celui fourni par le centre des impôts au regard des règles en vigueur dans les Activités Sociales.

Tarifification "enfants" pour les séjours avec restauration

Une tarification dégressive est appliquée pour les enfants ayants droit :

- de 0 à moins de 1 an : gratuité ;
- de 1 an à moins de 6 ans : 20 % de la participation de l'ouvrant droit ;
- de 6 ans à moins de 10 ans : 40 % de la participation de l'ouvrant droit ;
- pour les enfants à charge de 10 ans à 26 ans : 50 % de la participation de l'ouvrant droit.

Tarifification "enfants" pour les séjours sans restauration

Une réduction de 30 % est accordée dès lors qu'un enfant de 1 an à moins de 10 ans (ayant droit ou extérieur) participe au séjour.

Dispositions particulières

1. En maison familiale CCAS, le déjeuner du jour d'arrivée est compris dans le prix du séjour. Si l'ouvrant droit ne le consomme pas, en en informant préalablement le centre, il a la possibilité de reporter ce repas au jour du départ. Aucun remboursement ne pourra être effectué si le repas n'est pas consommé.

En centre partenaire, la prestation Pension complète commence au dîner du 1^{er} jour et se termine au petit déjeuner le dernier jour.

2. Tarifification des invités pour les séjours avec restauration :

- si l'invité est ouvrant droit ou ayant droit, dans les centres CCAS ou les centres partenaires, le tarif est calculé en fonction du tarif de l'hébergement partagé et du taux de participation correspondant au coefficient social de l'invité. La participation financière "enfants" s'applique aux enfants ayants droit ;
- si l'invité n'est pas ouvrant droit ou ayant droit, il existe deux possibilités :
 - dans les centres CCAS, l'invité paie 75 % du tarif de référence de l'hébergement partagé avec l'ouvrant droit. Les réductions "enfants" sont également appliquées;
 - dans les centres partenaires, l'invité paie le tarif appliqué par le partenaire.

3. Forfait visiteur de passage pour les séjours sans restauration

Au cours de son séjour, un ouvrant droit peut accueillir des visiteurs occasionnels non prévus lors de la réservation. Leur séjour est alors facturé à l'ouvrant droit à un tarif unique par nuit et par personne quel que soit le statut des visiteurs. Voir tarifs page IV.

Quelles modalités de règlement du séjour ?

Quelle que soit la modalité de règlement, l'ouvrant droit dispose d'un délai de 15 jours calendaires à compter de la création de la réservation pour se rétracter sans aucun justificatif et sans aucuns frais.

Les moyens de paiement

- chèque libellé à l'ordre de la CCAS ;
- espèces ;
- Chèques-Vacances exclusivement auprès de la SLVie/CMCAS ;
- carte bancaire acceptée uniquement lors d'un paiement en ligne.

Pour toute réservation sur ccas.fr

L'ouvrant droit règle la totalité de sa participation financière par carte bancaire. En fonction du délai entre la date de réservation et la date de début du séjour, la participation financière est prélevée automatiquement en 1, 2 ou 3 fois :

- entre 90 et 60 jours avant le départ : un acompte de 30 %, puis 30 % 60 jours

avant le départ et le solde 20 jours avant le début du séjour ;

- entre 59 et 20 jours avant le départ : un acompte de 30 % et le solde 20 jours avant le début du séjour ;
- pour toute réservation à moins de 20 jours avant le départ, la totalité du montant de la participation financière est prélevée.

Si la date d'expiration de la carte bancaire est antérieure à l'une des échéances, le solde de la participation est prélevé le dernier jour de sa validité.

À réception du paiement du solde, une attestation de réservation vacances est délivrée à l'ouvrant droit, précisant les informations sur sa destination. Ce document est obligatoire pour l'accès au séjour.

Pour toute réservation auprès de votre SLVie/CMCAS

En fonction du délai entre la date de réservation et la date de début du séjour, l'ouvrant droit a la possibilité de réaliser plusieurs versements.

L'ouvrant droit doit accompagner sa demande de réservation du règlement d'un acompte de 30 % du montant total du séjour, par chèque établi à l'ordre de la CCAS ou en espèces.

Il bénéficie d'un délai de 10 jours ouvrés pour effectuer ce versement et confirmer ainsi sa pré-réservation ; passé ce délai, celle-ci est annulée et les conditions d'annulation lui sont appliquées.

L'ouvrant droit doit régler le solde du paiement de son séjour auprès de sa SLVie/CMCAS 20 jours avant le début de son séjour. Une attestation de réservation vacances est délivrée, précisant les informations sur sa destination. Ce document est obligatoire pour l'accès au séjour.

Pour toute réservation téléphonique directement auprès des centres

En cas de réservation téléphonique, jusqu'à la veille de la date du début de séjour, les ouvrants droit doivent régler la totalité de leur participation financière à leur arrivée sur le centre de vacances CCAS.

La CCAS n'a pas toujours la possibilité de transmettre l'attestation de réservation de vacances à l'ouvrant droit réservant directement auprès d'un centre quelques jours avant sa date de départ. Il est alors réputé avoir accepté l'ensemble des indications figurant dans le catalogue "Vacances CCAS" et sur ccas.fr

séjours à réservation directe

Les conditions d'accueil

L'accueil de l'ouvrant droit sur les centres de vacances

À son arrivée sur le centre, l'ouvrant droit doit présenter impérativement les documents suivants :

- attestation de réservation vacances ;
- pièces d'identité de l'ensemble des participants et attestation Activ' en cours de validité.

Toute personne invitée doit se présenter à l'accueil du centre le jour de son arrivée, sa participation financière étant à régler sur place. L'invité ouvrant droit ou ayant droit doit présenter son attestation Activ' en cours de validité. Ces formalités d'enregistrement sont obligatoires afin de vérifier l'ouverture des droits et de répondre aux règles de sécurité. En cas de non-déclaration de toute personne invitée ou de non-paiement, l'ouvrant droit engage la responsabilité de la CCAS et des partenaires et s'expose à des pénalités.

Les jours d'arrivée et de départ ne sont pas imposés, la remise des clés dans un centre CCAS s'effectue durant les horaires d'ouverture de l'accueil (sauf pour les séjours "Gîtes en location" où la remise des clés est spécifiée sur l'avis de réservation).

Si, à la suite d'un empêchement majeur, l'ouvrant droit ne peut respecter les horaires d'accueil, il doit avertir impérativement le centre de vacances pour convenir d'une solution alternative permettant la prise de possession de son hébergement. Si l'ouvrant droit ne se présente pas le premier jour de son séjour sans prévenir le centre, le responsable principal du centre de vacances CCAS dispose de 24 heures pour les séjours égaux ou inférieurs à une semaine et de 48 heures pour les séjours supérieurs à une semaine avant de rendre la place disponible. À l'issue du séjour, l'hébergement doit être restitué propre avant 10 h le jour du départ, sauf en cas d'horaires différents mentionnés sur ccas.fr ou après contact avec les centres.

Aucune garantie d'hébergement n'est assurée par la CCAS pour les ouvrants droit qui se présentent directement sur un centre sans réservation ou qui veulent prolonger leur séjour.

Le règlement intérieur

Les ouvrants droit accueillis dans les centres CCAS sont tenus de respecter le règlement intérieur et les conditions de fonctionnement de l'établissement.

La caution dans les centres CCAS

Dans tous les centres de vacances CCAS, une caution vous sera demandée. Elle vous sera restituée au terme d'un état des lieux de sortie contradictoire selon les modalités suivantes :

- en l'absence de dégradations ou de manquements constatés (ménage non effectué, logement sale, dégâts matériels), la caution vous sera restituée en fin de séjour.
- si l'état des lieux de sortie contradictoire fait apparaître la nécessité de procéder au nettoyage et/ou à la remise en état de la location, la caution vous sera restituée à l'issue du séjour déduction faite des frais afférents, ou conservée le temps d'évaluer le montant des dommages, sans que ce délai puisse excéder 2 mois.

En cas de départ sans état des lieux contradictoire, la caution est conservée et renvoyée sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage ou réparation. Un départ sans état des lieux équivaut à une acceptation de la décision de la CCAS sur la retenue de tout ou partie de la caution.

Les conditions d'accueil des partenaires

L'accueil de l'ouvrant droit sur les centres de vacances

Les horaires d'arrivée et de départ dans les centres partenaires peuvent différer et sont donc communiqués sur ccas.fr

La caution

Un chèque de caution est demandé à l'ouvrant droit à son arrivée dans les centres partenaires de la CCAS. Son montant est variable. Il sera restitué à l'ouvrant droit à l'issue de son séjour après règlement des prestations annexes consommées sur place et déduction faite des indemnités retenues pour les éventuels dégâts constatés par un état des lieux de sortie contradictoire et pour les prestations impayées.

Ce dispositif est mentionné sur le site ccas.fr pour les centres concernés.

Le règlement intérieur

Les ouvrants droit ou ayants droit accueillis dans les centres partenaires sont tenus de respecter le règlement intérieur et les conditions de fonctionnement de l'établissement.

Le transport

Le transport du domicile au lieu de séjour n'est pas inclus dans les "Séjours à réservation directe".

La taxe municipale de séjour

La taxe de séjour, collectée directement sur le centre de vacances pour le compte des communes (sauf pour la formule Gîtes en location où elle vous sera directement facturée au moment de votre réservation) et propre à chacune, n'est pas incluse dans les tarifs. Elle est calculée en fonction du nombre de nuitées et de participants. L'ouvrant droit doit s'en acquitter à l'accueil du centre à son départ. Un reçu lui est délivré. Aucun remboursement ne pourra être effectué.

Les animaux familiers

Dans les centres CCAS, les animaux domestiques ne sont pas admis. Seuls les chiens d'assistance accompagnant des personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, moteur, sensoriel ou mental, et dont les propriétaires justifient de l'éducation spécifique, sont admis dans les centres de vacances. Dans les campings CCAS, les animaux domestiques sont admis sous réserve des conditions spécifiées dans le règlement campeurs. Dans certains centres partenaires, les animaux domestiques peuvent être acceptés à certaines conditions de période, de taille et de catégorie, avec une participation financière. Un pictogramme signale ces centres. Pour connaître le détail de ces conditions, il est impératif de contacter le centre de vacances.

Conditions générales séjours à réservation directe

Les modifications et annulations

Conditions de modification ou d'annulation du fait de l'ouvrant droit

Dans tous les cas, l'ouvrant droit doit procéder à l'annulation de son séjour auprès de sa SLVie/CMCAS. Cette annulation intervient avec ou sans justificatif.

Les justificatifs acceptés sont les suivants :

- certificat d'hospitalisation ;
- certificat de décès ;
- attestation de congés refusés par l'employeur ;
- catastrophe naturelle (tempêtes, inondations...).

Le délai et la présence ou non d'un justificatif déterminent le taux de remboursement. L'annulation avec présentation de l'un des justificatifs énoncés ci-avant n'engendre aucune pénalité pour l'ouvrant droit (sous réserve de recevoir ces justificatifs dans les 10 jours qui suivent la date du début du séjour).

Les annulations réalisées sans présentation d'un justificatif donnent lieu à des frais d'annulation proportionnels au coût du séjour selon le nombre de jours restant avant le début du séjour.

Délai d'annulation pour tous séjours	% du montant total de la participation financière à charge de l'ouvrant droit
• à + de 20 jours	0 %
• entre 20 et 8 jours	30 %
• entre 7 et 4 jours	50 %
• entre 3 et 1 jour	100 %
• jour de départ ou séjour écourté	100 %

En cas de départ prématuré du centre de vacances, l'ouvrant droit doit se rendre auprès de sa SLVie/CMCAS avec l'attestation de "séjour écourté", délivrée par le centre de vacances et les justificatifs acceptés et précisés précédemment, afin de demander le remboursement de la partie du séjour non réalisée.

Toute modification, à l'initiative de l'ouvrant droit, de la demande initiale intervenant après la réservation et concernant l'un des quatre points suivants :

- lieu de séjour
- dates de séjour
- type de logement
- formule de séjour

équivaut à une annulation de la réservation initiale et donne lieu à une nouvelle réservation. Dans ce cas, les conditions d'annulation pour la réservation initiale s'appliquent de plein droit.

Les modifications de la composition familiale pendant le séjour sont soumises aux mêmes conditions que les annulations et doivent faire l'objet d'une démarche auprès du point de proximité/SLVie/CMCAS en amont du séjour dès connaissance de la situation.

Les prestations non comprises dans le tarif du séjour ne pourront faire l'objet d'un remboursement.

Conditions de modification ou d'annulation du fait de la CCAS

En fonction de la situation locale (conditions météorologiques, catastrophe naturelle, tension, conflit, insuffisance du nombre de participants...), la CCAS peut être amenée à reporter ou à annuler le séjour. Dans ce cas, un courrier est envoyé aux participants, expliquant les raisons de l'annulation et proposant des solutions de remplacement ou un remboursement.

Dispositions particulières

Le premier mois de l'ouverture de la période de réservation, la durée du séjour ne peut être inférieure à 7 jours (forfait tarifaire 7 nuitées).

Dans le cas d'un séjour écourté, aucun remboursement n'est possible sur un forfait 7 nuitées.

Aucun remboursement ne pourra être demandé sur un basculement d'une réservation directe de 6 nuitées avec une nuitée supplémentaire faite sur le centre. Seule l'annulation totale du séjour, sur présentation d'un justificatif, peut faire l'objet d'un remboursement.

Toute modification de date à compter des 20 jours avant le début du séjour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Les assurances

Responsabilité

La CCAS est assurée pour l'ensemble des responsabilités inhérentes aux activités qu'elle organise. Sa responsabilité civile est donc couverte en cas d'accident mettant en cause une faute du personnel d'encadrement ou son propre matériel, et l'ensemble des frais ou indemnités correspondants peut être pris en charge. En revanche, aucune indemnité ne peut être versée au titre de la responsabilité civile lorsqu'un accident, vol ou autre événement intervient sans que la responsabilité de la CCAS puisse être démontrée.

Le paiement d'indemnités contractuelles, forfaitaires et limitées est possible dans le cas d'accidents corporels survenus au cours d'une activité organisée et encadrée par la CCAS (incapacité permanente, partielle, totale ou décès) grâce à un contrat d'assurance individuelle/accidents souscrit bénévolement par la CCAS. Les indemnités relatives à ce contrat sont limitées, mais elles peuvent être cumulées avec toute autre assurance individuelle/accidents souscrite par l'ouvrant droit. Les frais pharmaceutiques, médicaux et chirurgicaux sont exclus de la garantie, car ils restent du ressort des organismes sociaux (Sécurité sociale et mutuelle).

Pertes, vols, dégradations

La responsabilité de la CCAS ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans les centres de vacances CCAS ou partenaires, tant dans les hébergements que dans les parkings ou locaux communs.

En conséquence, la CCAS recommande aux ouvriers droit de vérifier auprès de leur compagnie d'assurances, avant leur départ, qu'ils sont bien assurés.

Les litiges et réclamations

Les équipes sur site, et plus particulièrement le responsable de centre, sont à la disposition de l'ouvrier droit au cours de son séjour pour résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et lui permettre de profiter pleinement de ses vacances.

Toute réclamation après le séjour devra faire l'objet d'un courrier adressé au président de la CMCAS de référence ou au président de la CCAS :

CCAS
8, rue de Rosny - BP 629
93104 Montreuil Cedex

L'avis des ouvriers droit

À son retour de congés, l'ouvrier droit reçoit un questionnaire de satisfaction par messagerie électronique pour donner son avis sur son séjour. Il permet à la CCAS de vérifier la qualité des séjours et, le cas échéant, d'apporter des améliorations.

Le droit applicable - La juridiction

Le fait de s'inscrire à l'un des séjours de la CCAS implique l'adhésion complète aux présentes conditions générales.

