



# Service des pèlerinages

13 rue des ursulines BP 41117 37011 TOURS Cedex 01

02 47 31 14 44/50

pelerinages37@gmail.com

<https://pelerinages-catholique-37.com/>

N°SIRET 44467995500039

ATOOUT France IM 037100018 -

Garantie financière : Atradius n° 378283

Contrat responsabilité civile professionnelle Mutuelle Saint Christophe et 0020820080000287

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PARTICIPATION

En vigueur au 23 janvier 2020

Nous vous invitons à prendre connaissance des présentes conditions générales de participation en les lisant attentivement. Dans le cas d'une participation à un pèlerinage entrant dans le cadre des dispositions soumises au code du tourisme, celles-ci seront complétées par une notice d'information reprenant les dispositions légales visées à la loi 2009.888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques et Droits essentiels de l'Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liés. Plus de détails sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idArticle=LEGIARTI000036242695&idSectionTA=LEGISCTA000006158352&cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20190204>

### ARTICLE PRELIMINAIRE : SERVICE ORGANISATEUR

Service des pèlerinages du diocèse de Tours

Raison sociale : association de loi 1905

Siège social : 13 rue des ursulines 37000 TOURS

Téléphone : 02 47 31 14 44/50

Courriel : pelerinages37@gmail.com)

SIRET : 44467995500039

### ARTICLE 1 - APPLICATION ET OPPOSABILITE

Toutes les inscriptions effectuées via la plateforme d'inscription « Venio » du service des pèlerinages du diocèse de Tours sont soumises aux présentes Conditions Générales de Participation (dites « CGP Pèlerinage »). Celles-ci sont valables à compter du 23 janvier 2020

Les CGP peuvent être complétées par une notice d'information accessibles soit sur le site internet du service des pèlerinages du diocèse de Tours, soit par demande écrite à (mail renseigné dans l'identification de la structure)

Le participant déclare avoir pris connaissance des présentes CGP et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure d'inscription au pèlerinage sur la plateforme d'inscription Venio du service des pèlerinages du diocèse de Tours

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du service des pèlerinages du diocèse de Tours (dont une copie est envoyée au participant sous forme de « Confirmation d'inscription ») constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le participant.

## **ARTICLE 2 - INSCRIPTIONS**

Toutes les inscriptions aux pèlerinages se font de préférence via la plateforme d'inscription Venio du service des pèlerinages du diocèse de Tours .... Exceptionnellement une version papier est disponible au service des pèlerinages (aucun autre moyen ne possible, ni par courriel, ni par téléphone).

Les formulaires d'inscriptions sont accessibles sur la plateforme d'inscription Venio du service des pèlerinages soit auprès du service des pèlerinages

Les inscriptions sur dossier papier seront enregistrées par le service des pèlerinages sur la plateforme Venio

### Informations transmises

Il est de la responsabilité du participant de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit lors de sa commande. Le service des pèlerinages du diocèse de Tours ne pourra être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie induites par la remise de renseignements erronés et des frais et conséquences qui en découleraient. Dans ce contexte, ces frais seraient à la charge du participant.

### Communication avec le participant après l'inscription

Toutes les communications découlant d'une inscription se feront uniquement par courriels envoyés à l'adresse indiquée au moment de son inscription par le participant.

Dans le cas où le participant ne recevrait aucune information dans les 3 (trois) jours suivant son inscription (à minima sous forme d'une « Confirmation d'inscription »), il est de sa responsabilité d'en informer le service des pèlerinages par courriel [pelerinages37@gmail.com](mailto:pelerinages37@gmail.com) afin d'obtenir les informations nécessaires à sa bonne participation et débloquent la situation.

#### Validation de l'inscription

L'inscription est considérée comme définitive dès lors que seront réunis les trois éléments suivants :

- La réception du formulaire d'inscription au pèlerinage dûment complété ;
- L'acceptation des présentes CGP
- Ainsi que la réception du paiement selon les modalités de règlement du pèlerinage proposé sur la plateforme.

#### Prestataires

Le service des pèlerinages peut faire appel à des prestataires pour la fabrication des services fournis pour le pèlerinage. Ceux-ci conservent en tout état de cause leur responsabilité propre, le service des pèlerinages du diocèse de Tours ne pouvant être confondu avec ces mêmes prestataires.

#### Formalités administratives, sanitaires et de police

Il est à la charge du participant de se plier aux formalités de police, douanes et santé à tout moment du pèlerinage.

Dans le cas d'un pèlerinage à l'étranger, chaque participant doit également prendre à sa charge l'obtention de tous les documents (pièce d'identité, passeport, autorisations, visas, certificat de vaccination, etc...) exigés par les autorités des pays concernés.

### **ARTICLE 3 - PARTICIPATION FINANCIERE ET MODALITE DE PAIEMENT**

#### Participation financière

La participation financière à l'ensemble de nos services fournis pour le pèlerinage est calculée et exprimée en € euro (toutes taxes comprises) et est à régler dans cette devise.

#### Les modes de paiement

Pour régler le coût de l'inscription à un pèlerinage, le participant dispose de l'ensemble des modes de paiement suivant :

- par carte bancaire en ligne, directement sur la plateforme d'inscription Venio
- par chèque (libellés à l'ordre de Service des pèlerinages], et à envoyer sous 8 (huit) jours suivant l'inscription).

### Paielement par chèque

Une inscription payée par chèque sera traitée à réception du règlement, celui-ci étant encaissé. La confirmation de la réservation débute à la réception du chèque, sous réserve d'encaissement de celui-ci.

Il n'est pas possible de régler une inscription par chèque émis par une banque hors de France.

### Paielement en ligne

Le règlement se fait directement après avoir complété le formulaire d'inscription, via la solution de paielement sur la plate-forme Venio.

## **ARTICLE 4 - ANNULATION**

### Annulation du fait du participant

Toute annulation doit être signifiée au service des pèlerinages

- soit par courriel envoyé à **pelerinages37@gmail.com**
- soit par courrier postal avec accusé de réception envoyé à :  
Service des pèlerinages 13 rue des Ursulines 37000 TOURS

Les conditions d'annulation sont :

- Pour un pèlerinage en France
  - FRAIS D'ANNULATION : en cas d'annulation par le client, un montant de euros par personne (frais de dossier) non remboursable sera retenu. Les frais, seront calculés en pourcentage sur le prix total du voyage et en fonction du nombre de jours entre la date d'annulation et la date de départ comme suit : Frais d'annulation Avant 60 jours 15 euros - De 60 à 30 jours 30 % du prix total du voyage - De 29 à 9 jours 50 % du prix total du voyage 8 jours 100 % du prix total du voyage.
- Pour un pèlerinage hors de France
  - voir les modalités de la notice d'information sur l'assurance du pèlerinage.

Si le participant n'annule pas sa participation ou ne se présente pas à celle-ci, il ne sera procédé à aucun remboursement. De même s'il ne peut présenter les documents obligatoires ou de santé exigés pour sa participation (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations...).

### Cas de force majeure

Le participant peut annuler son inscription par suite d'un cas de force majeure tel que :

- Le décès, un accident ou une maladie subite mettant en danger la vie d'un proche parent ;
- Une catastrophe naturelle impactant directement le participant
- Un sinistre survenant au domicile du participant nécessitant impérativement sa présence sur les lieux (incendie, fuite d'eau ou cambriolage) ;

- Obligations d'origine gouvernementale imposées par les autorités après l'inscription (ex : fonction de juré, comparutions devant les tribunaux, affectations militaires ou gouvernementales).

La déclaration écrite faite par le participant doit obligatoirement être accompagnée de l'attestation médicale ou de toute autre pièce justifiant l'annulation, que ce soit pour maladie, accident ou cas de force majeure, dans les 10 (dix) jours suivant sa déclaration d'annulation.

Sont définis comme :

« Catastrophes naturelles » : phénomène tel que tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

« Maladie » : altération soudaine et imprévisible de la santé du bénéficiaire constatée par une autorité médicale compétente.

« Membres de la famille » : père, mère, grands-parents, arrière grands-parents, beaux-parents, conjoint, enfants, petits-enfants, arrière petits-enfants, frère ou sœur, beau-frère, belle-sœur, neveu ou nièce, cousins germains.

#### Informations complémentaires

Tout pèlerinage interrompu ou abrégé ou toute activité non consommée du fait du participant pour quelque raison que ce soit ne donnera lieu à aucune indemnisation ou remboursement.

Le service des pèlerinages ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre organisé par le participant indépendamment du groupe, qui entraînerait sa non-présentation au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

#### Annulation du fait du service des pèlerinages

En cas d'annulation du fait du service des pèlerinages en raison d'un nombre insuffisant de participants, de raisons externes ou d'un événement majeur à caractère exceptionnel, la participant sera prévenu dans les meilleurs délais possibles et le service des pèlerinages lui proposera le remboursement intégral des sommes versées.

Dans le cas où le pèlerinage en cours serait interrompu pour des événements politiques, climatiques, ou indépendants du service des pèlerinages, la responsabilité de celui-ci ne pourra être engagée et le participant ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

## **ARTICLE 5 - RESPONSABILITE**

Le service des pèlerinages garantit le bon déroulement du pèlerinage, en France ou à l'étranger et apporte une aide aux participants en difficulté, sans toutefois être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services prévus au contrat imputables aux participants, à des cas fortuits, à des causes de force majeure ou du fait d'un tiers.

En cas de mise en jeu de sa 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.

Le service des pèlerinages ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle du participant.

Il est précisé que toutes les activités délivrées par un prestataire extérieur relèvent de la responsabilité exclusive du prestataire extérieur qui est en charge de l'organisation.

Tout dommage causé par un participant dans les locaux mis à disposition, lieux d'hébergement ou sites visités, ou encore envers un tiers est de la responsabilité personnelle (civile ou pénale) du participant.

## **ARTICLE 6 – ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE**

Le Service des pèlerinages du diocèse de Tours a souscrit un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la Mutuelle saint Christophe. Cette police d'assurance porte le numéro 0020820080000287

## **ARTICLE 7 - IMMATRICULATION AU REGISTRE DES OPERATEURS DE VOYAGES ET DE SEJOURS**

Le Service des pèlerinages du diocèse de Tours est immatriculé au Registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France sous le numéro IM 037100018

## **ARTICLE 8 - GARANTIE FINANCIERE**

Si l'organisateur devient insolvable après le début du séjour, le rapatriement des participants est garanti, le service des pèlerinages du diocèse de Tours] a souscrit pour cela, une protection contre l'insolvabilité auprès de la société Atradius.

Les participants peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du service des pèlerinages :

**Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros** , Siège social 159 rue Anatole France CS50118 92596 Levallois-Perret Cedex  
La police souscrite porte le numéro 378283.

## **ARTICLE 9 - DONNEES PERSONNELLES**

Les participants sont informés que dans le cadre de l'inscription un pèlerinage, le Service des pèlerinages du diocèse de Tours, responsable de traitement, sera amené à traiter leurs données à caractère personnel, pour la gestion des réservations, la gestion de la relation du pèlerinage et activités lors du déroulement du pèlerinage.

Excepté la mise en œuvre d'opérations ponctuelles exceptionnelles (enquêtes) où le consentement préalable exprès des participants serait sollicité, l'ensemble des traitements des données ci-dessus sont nécessaires à l'exécution de la demande ou du contrat passé entre le participant et les entités responsables de traitements, demande ou contrat qui fonde lesdits traitements.

Les données collectées ou traitées sont conservées pendant une durée définie, au cas par cas, selon un ou plusieurs des critères suivants : la durée de la réalisation de la session, de l'évènement d'Église ou du pèlerinage auxquels le participant sera inscrit, la durée de la relation contractuelle, les prescriptions légales ou encore après épuisement des voies de recours en cas de litiges.

Elles pourront être mises à disposition, en tant que de besoin et au regard des finalités précitées, du service des pèlerinages du diocèse de Tours

Elles pourront être communiquées, le cas échéant, à des sous-traitants, partenaires, prestataires et aux autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Certaines données pourront, en tant que de besoin, être transférées, notamment pour de l'assistance et de l'hébergement de données, vers un pays situé hors de l'Union européenne. Ces transferts seront toujours encadrés afin de garantir la protection et la sécurité des données traitées.

Conformément à la réglementation en vigueur, les participants ainsi que leurs accompagnants disposent sur leurs données, telles que collectées par le service des pèlerinages du diocèse de Tours, des droits d'accès, de rectification et le cas échéant d'effacement des données qui les concernent ainsi que du droit de demander la limitation du traitement ou encore de retirer un consentement exprès précédemment consenti. Ils bénéficient également, dans la limite de la réglementation, d'un droit de

donner des directives sur le sort de leurs données après leur décès et d'un droit à la portabilité des données qu'ils ont fournies. Ils disposent également d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, à ce que leurs données fassent l'objet d'un traitement et, sans motif, à tout moment et sans frais, à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection commerciale, y compris à du profilage en vue de faire de la prospection commerciale.

Il est rappelé que les droits d'opposition, de limitation ou d'effacement peuvent être limités lorsque les données personnelles collectées sont strictement indispensables à l'exécution du contrat auquel ils sont parties, ou encore lorsque le responsable de traitement est tenu de collecter ou conserver leurs données dans le cadre d'une obligation légale ou s'il justifie d'un intérêt légitime.

Ces droits s'exercent par courrier postal accompagné d'une copie de pièce d'identité Au service des pèlerinages du diocèse de Tours ou par courriel à [pelerinages37@gmail.com](mailto:pelerinages37@gmail.com)

Les participants sont informés qu'ils peuvent Introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière des données à caractère personnel.

## ■ ARTICLE 10 - DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGP et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGP sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte en français ferait foi en cas de litige.

Toute réclamation relative à une inscription ou un service fourni par un prestataire doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au service des pèlerinages dans les 10 (dix) jours suivant la date de réalisation du pèlerinage, à l'adresse suivante :

Service des pèlerinages – diocèse de Tours 13 rue des ursulines 37000 TOURS

Après avoir saisi le service des pèlerinages du diocèse de Tours et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 (soixante) jours, le participant peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)