

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PARTICIPATION AUX PELERINAGES ORGANISÉS PAR LES PELERINAGES DIOCESAINS DE METZ

En vigueur au 1^{er} janvier 2023

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 la session de voyage. Plus de détails sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idArticle=LEGIARTI000036242695&idSectionTA=LEGISCTA000006158352&cidTexte=LEGITEX000006074073&dateTexte=20190204>

Identification de la structure

Raison sociale :
MENSE EPISCOPALE
SERVICE DIOCESAIN DES PELERINAGES
Structure juridique :
Etablissement public des cultes d'Alsace-Lorraine
Siège social : 15 Place Sainte Glossinde 57000 METZ
Téléphone : 03 87 74 45 56
Courriel : pelelerinages@catholique-metz.fr
SIRET : 185 700 937 00013

Définitions

« Participant » désigne la personne s'étant inscrite auprès des PELERINAGES DIOCESAINS sur le pèlerinage
« Prestataire » désigne les tiers susceptibles d'intervenir dans l'organisation du pèlerinage

ARTICLE 1 - APPLICATION ET OPPOSABILITE

Toutes les inscriptions reçues sont soumises aux présentes Conditions Générales de Participation (dites « CGP Sessions, Événements d'Eglise ou Pèlerinage »). Celles-ci sont valables à compter du 1^{er} janvier 2023.

Les CGP s'appliquent à toutes les inscriptions aux pèlerinages proposés par les PELERINAGES DIOCESAINS DE METZ. Il est donc impératif que le participant lise attentivement les CGP. Il lui est notamment conseillé d'en conserver une copie au jour de son inscription ; celles-ci sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu, que de telles modifications seront inapplicables aux inscriptions aux pèlerinages effectués antérieurement.

Le participant déclare avoir pris connaissance des présentes CGP et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet sur le bulletin d'inscription du pèlerinage.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique ou papier des PELERINAGES DIOCESAINS constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le participant.

ARTICLE 2 - INSCRIPTIONS

Toutes les inscriptions au pèlerinage se font obligatoirement en version papier (ou par une plateforme (VENIO par ex) mise en place pour l'évènement (ni par courriel, ni par téléphone). Les formulaires d'inscriptions sont accessibles soit par communication publique, soit sur invitation privée.

Informations transmises

Il est de la responsabilité du participant de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit lors de son inscription. Les PELERINAGES DIOCESAINS ne pourraient être tenus pour responsables 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 et/ou courriers 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 15 (quinze) jours suivant son inscription (à minima sous forme d'une « confirmation d'inscription »), il est de la responsabilité du participant d'en informer les PELERINAGES DIOCESAINS par courriel (pelelerinages@catholique-metz.fr) 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 avec ses pièces complémentaires (accords, droit à l'image, ...) dûment complétés ;
- l'acceptation des présentes Conditions Générales de Participation (et éventuelle notice d'information complémentaire) ;
- ainsi que la réception du paiement (selon les modalités de règlement du pèlerinage).

Prestataires

Les PELERINAGES DIOCESAINS peuvent faire appel à des prestataires pour la réalisation de certains services fournis pour le pèlerinage. Ceux-ci conservent en tout état de cause leur responsabilité propre, les PELERINAGES DIOCESAINS ne pouvant être confondu avec ces mêmes prestataires.

Formalités administratives, sanitaires et de police

Le participant retrouvera un certain nombre d'informations sur les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage sur le bulletin d'inscription et/ou la plateforme d'inscription. Il lui appartient d'en prendre connaissance, notamment avant son inscription.

Entre l'édition des dites informations sur bulletin d'inscription et la date de début du pèlerinage, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Il est donc conseillé au participant de consulter les interdictions de voyager, alertes, annonces et conseils publiés par les gouvernements concernés sur leurs sites, avant procéder à son inscription puis régulièrement avant son départ pour se tenir à jour.

L'accomplissement et l'ensemble des frais (y compris, le cas échéant, la constitution de caution) résultant de ces formalités de police, de douane et de santé exigées pour son voyage, telles que passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations ... sont à la charge du participant et ne sont jamais compris dans le prix.

Il incombe aussi au participant de prendre connaissance des formalités susvisées, à accomplir éventuellement pour se rendre dans le pays de destination et, le cas échéant, de transit et notamment de s'enquérir des mesures sanitaires (vaccinales notamment), de s'assurer respecter les conditions d'entrées liées à la santé,

Il est conseillé aux ressortissants français de consulter le lien suivant pour plus d'information sur les exigences applicables en termes de passeports : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/article/formalites-administratives>

Par ailleurs et au regard du contexte international, il est également conseillé au participant de consulter régulièrement le site internet du ministère des affaires étrangères français (Conseils aux voyageurs par pays - France Diplomatie) à l'adresse suivante : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/

Le participant (mineur ou majeur) doit être impérativement en possession de papiers d'identité à ses nom et prénom. Il appartient notamment au participant de bien vérifier la validité de son passeport ou de sa carte d'identité (échéance) et la stricte conformité des mentions, portées sur les documents d'identité.

Toutes difficultés liées aux formalités, notamment celles rencontrées pour l'entrée ou le passage dans un pays, relèvent de la responsabilité du participant. Le défaut de possession ou de présentation des documents exigibles et leurs conséquences, y compris une annulation de participation au pèlerinage, ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité des PELERINAGES DIOCESAINS et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Enfin, les formalités mentionnées dans le bulletin d'inscription s'adressent à des ressortissants français. Si ce n'est pas le cas du participant, il lui incombe de s'enquérir des formalités applicables à sa situation. Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner, préalablement à l'inscription, auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine, ainsi que du/des pays de destination et/ou de transit.

ARTICLE 3 - PARTICIPATION FINANCIERE ET MODALITE DE PAIEMENT

Participation financière

La participation financière à l'ensemble de nos services fournis du pèlerinage est calculée et exprimée en € (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 chèque bancaire ou postale libellé à l'ordre de PELERINAGES DIOCESAINS DE METZ et à envoyer avec l'inscription.
- par espèces au bureau du service diocésain des pèlerinages à Metz 15 place Sainte Glossinde.

- Par virement à la Banque Postale :
✓ IBAN : FR49 2004 1010 1002 2601 2T03 137

Paiement par chèque

Une inscription payée par chèque sera traitée à réception du règlement une fois celui-ci encaissé. La confirmation de la réservation ne pourra être faite qu'à réception du chèque et sous réserve de l'encaissement de celui-ci.

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

ARTICLE 4 – ANNULLATION

Annulation du fait du participant

Toute annulation doit être signifiée au PELERINAGES DIOCESAINS :
- soit par courriel envoyé à pelelerinages@catholique-metz.fr
- soit par courrier postal en lettre recommandée envoyée à : SERVICE DIOCESAIN DES PELERINAGES
15 Place Sainte Glossinde – BP 10690 – 57019 METZ cedex 01

Le participant peut annuler son inscription à tout moment avant le départ moyennant le paiement des frais :

A plus de 31 jours du départ : 80 Euros
de 30 jours à 21 jours du départ 30 % du montant total TTC du voyage
de 20 jours à 15 jours du départ : 50 % du montant total TTC du voyage
de 14 jours à 8 jours du départ : 75 % du prix montant TTC du voyage
A moins de 8 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC du voyage.

Si le participant n'annule pas sa participation en cas de force majeure tels que décrits ci-après ou ne se présente pas au pèlerinage, 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...).

Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute activité non consommée du fait du pèlerin, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucune indemnisation et remboursement.

Circonstances exceptionnelles et inévitables (cas de force majeure)

Le participant peut toutefois annuler sans frais son inscription par suite de circonstances exceptionnelles et inévitables tel que :
- le décès, un accident ou une maladie subite mettant en danger la vie d'un membre de la famille ;
- 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 circonstances exceptionnelles et inévitables, 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 être connu 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.

Informations complémentaires

LES PELERINAGES DIOCESAINS ne peuvent être tenus pour responsables d'un retard de précheminement 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 de l'organisateur

LES PELERINAGES DIOCESAINS peuvent annuler tout projet de pèlerinage avant le départ et, à défaut de solution de remplacement, le participant sera remboursé de l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

- Lorsque le nombre minimal de participants requis pour la réalisation du pèlerinage n'est pas atteint.
- Lorsque l'organisateur est empêché d'exécuter le pèlerinage en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En cas d'annulation du fait des PELERINAGES DIOCESAINS, pour des raisons externes ou d'un événement majeur à caractère exceptionnel, la *participant* sera prévenu dans les meilleurs délais et le remboursement intégral des sommes versées sera effectué.

■ ARTICLE 5 - RESPONSABILITE

Les PELERINAGES DIOCESAINS garantissent le bon déroulement du pèlerinage, en France ou à l'étranger et apportent une aide aux *participants* en difficulté, sans toutefois être tenus pour responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services prévus au contrat imputables aux *participants*, à des cas fortuits, de circonstances exceptionnelles et inévitables ou du fait d'un tiers.

Les PELERINAGES DIOCESAINS ne sauraient se substituer à la responsabilité individuelle du *participant*.

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*.

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

■ ARTICLE 6 – ASSURANCES

Assurance responsabilité civile professionnelle tourisme

Les PELERINAGES DIOCESAINS ont souscrit un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle tourisme n°0020820046000287 auprès de la Mutuelle Saint Christophe Assurances, entreprise régie par le code des Assurances. Siège social : 277 rue Saint Jacques - 75005 PARIS.

Ainsi qu'en dispose l'article R.211-36 « Le contrat d'assurance mentionné à l'article R.211-35 garantit l'opérateur de voyages contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L.211-16 et L.211-17.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations définies aux articles L.211-1 et L.211-4, tant du fait de l'opérateur de voyages que du fait de ses préposés, salariés et non-salariés. »

Assistance et rapatriement pour les séjours en France et en Europe

Une assurance assistance-rapatriement est automatiquement incluse dans le prix du pèlerinage.

Assistance, maladie et rapatriement pour les séjours hors d'Europe

Cette assurance est nécessaire dans le cadre d'un voyage avec forfait hors Europe et incluse de base dans le prix du pèlerinage.

Assurance annulation

Cette assurance est optionnelle de base dans les propositions de pèlerinages. Elle peut être proposée en option pour certains séjours en France et à l'international (se référer aux Conditions Particulières de Participation des dits séjours).

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

Les PELERINAGES DIOCESAINS sont immatriculés au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France, conformément à l'article L.211-18 du Code du Tourisme, sous le n°IM057120001.

■ ARTICLE 8 - GARANTIE FINANCIERE

Si l'organisateur devient insolvable après le début du séjour, le rapatriement des participants est garanti. PELERINAGES DIOCESAINS a souscrit pour cela, dans les conditions prévues par le Code du Tourisme, une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA. Les participants peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité des PELERINAGES DIOCESAINS. Cette police porte le numéro 4000714954/1 GROUPAMA Assurance-Crédit & Caution - 132 rue des Trois Fontanot - 92000 NANTERRE.

■ ARTICLE 9 - DONNEES PERSONNELLES

Les participants sont informés que dans le cadre de l'inscription à un pèlerinage, les PELERINAGES DIOCESAINS, en tant que responsable de traitement, seront amenés à traiter leurs données à caractère personnel, pour la gestion des réservations, la gestion de la relation avec les participants du pèlerinage, le traitement comptable et financier de la relation commerciale (facturation, analyse statistique), le suivi et l'organisation des activités lors du déroulement du pèlerinage et l'invitation à participer aux nouveaux pèlerinages proposés par le service des pèlerinages du diocèse de Metz et des communications émanant d'autres services du diocèse de Metz. Aucune donnée collectée ne pourra être traitée ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités.

Les informations recueillies sur les feuilles d'inscriptions sont enregistrées dans un fichier informatisé et sous forme papier par le service des pèlerinages de Metz.

L'ensemble des données listées sur la feuille d'inscription est nécessaire à l'exécution de la demande ou du contrat passé entre le participant et les entités responsables de traitements.

Le traitement de vos données est nécessaire à l'exécution du contrat ou à l'exécution de mesures précontractuelles.

Par ailleurs, le traitement comptable et financier est fondé sur l'obligation légale qui nous incombe (factures, reçus fiscaux, etc.). Enfin le traitement de vos données est nécessaire à la poursuite d'intérêts légitimes du diocèse de Metz dans le strict intérêt et de vos droits.

Les données collectées sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Inscription à un pèlerinage : les données nécessaires au traitement de votre inscription seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat (obligation légale de 5 ans, article L110-4 du Code du Commerce).
- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées tant que vous êtes en contact régulier avec le diocèse de Metz, sauf opposition de votre part.
- Données comptables et fiscales : Pour des raisons légales, les données sont conservées pendant 10 ans.
- Voie de recours en cas de litiges : les données sont conservées pendant 10 ans.

A terme, les données seront détruites au moyen d'un procédé sécurisé.

Les données collectées ou traitées pourront être mises à disposition, en tant que de besoin et au regard des finalités précitées, du service des pèlerinages diocésains de Metz, des services de la Mense épiscopale de Metz et aux différents intervenants nécessaires à l'organisation des pèlerinages.

Les données collectées ou traitées pourront être communiquées, le cas échéant, à des sous-traitants, partenaires, prestataires, à d'autres participants du pèlerinage pour l'organisation de point de rendez-vous, de covoiturage ou divers renseignements sur le pèlerinage 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.

En aucun cas, ces données ne seront vendues, louées ou échangées.

Les données à caractère personnel sont traitées de façon à garantir un niveau de sécurité appropriée, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, ou l'accès par des personnes non autorisées, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées.

Conformément aux dispositions en vigueur, vous disposez, sauf obligation légale, d'un droit d'accès, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement, de modification et de rectification des informations vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel, ainsi que d'un droit d'opposition. Vous disposez enfin du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont vous entendez que soient exercés, après votre décès, ces droits.

Ces droits s'exercent par écrit accompagné d'une copie de la pièce d'identité :

- soit par courrier envoyé à pelerinages@catholique-metz.fr
- soit par courrier postal avec accusé de réception envoyé à : SERVICE DIOCESAIN DES PELERINAGES
15, place Sainte Glossinde - BP 10690
57000 METZ cedex 01.

Enfin vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle indépendante chargée du respect des obligations en matière des données à caractère personnel. Par voie électronique à :

<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Par voie postale à :

C. N. I. L.
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

■ 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 aux PELERINAGES DIOCESAINS, dans les meilleurs délais après la date de réalisation du pèlerinage, pour une prise en charge optimale, à l'adresse suivante : SERVICE DIOCESAIN DES PELERINAGES
15, place Sainte Glossinde - BP 10690
57000 METZ cedex 01.

Après avoir saisi les PELERINAGES DIOCESAINS 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 saisine sont disponibles sur son site internet : www.mtv.travel

Conformément aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme (extrait du Code du Tourisme et de la Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009), les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de Conditions Générales de Participation et applicables exclusivement à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 du Code du Tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.