



CONDITIONS GENERALES DE PARTICIPATION aux sessions, événements d'église et pèlerinages organisé par la direction des pèlerinages

En vigueur au 8 décembre 2022

Nous vous invitons à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Participation (CGP) en lisant attentivement. Dans le cas d'une participation à une session, un événement d'Eglise ou 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 l'événement d'Eglise ou du pèlerinage de voyages liés. Plus de détails sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idArticle=LEGIARTI000036242695&idSectionTA=LEGISCTA00006158352&cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20190204>

Article préliminaire

Identification de la structure

Direction des Pèlerinages (DDP) du diocèse de Grenoble-Vienne

Raison sociale : association de loi 1905 – ADG = Association Diocésaine Grenoble

Siège social : 12, place de Lavalette - CS 90051 - 38028 GRENOBLE cedex 1

Téléphone : 04 38 38 00 36

Courriel : pelerinages@diocese-grenoble-vienne.fr

Siret : 779 554 211 00028 - APE : 9491Z

Définitions

- « *Participant* » désigne la personne s'étant inscrite auprès de la Direction des pèlerinages ou de son *Mandant* pour la session, l'événement d'Eglise ou le pèlerinage.
- « *Prestataire* » désigne les tiers susceptibles d'intervenir dans l'organisation et / ou la réalisation de la session, de l'événement d'Eglise ou du pèlerinage.
- « *Mandant* » désigne la paroisse, le groupe ou service d'Eglise se rattachant à l'Association Diocésaine de Grenoble pour lequel la DDP gère un projet culturel. Dans ce cas, la DDP établit une convention, avec une délégation de responsabilité à un mandataire.
- « *Site* » désigne le site internet du diocèse de Grenoble-Vienne hébergeant des pages « pèlerinages » sur lesquelles se trouvent des documents référencés dans ces CGP : www.diocese-grenoble-vienne.fr (cliquer sur « vivre sa foi » puis « faire un pèlerinage »)
- « *CGP* » : Conditions Générales de Participation
- « *CPP* » : Conditions Particulières de Participation

Article 1 - Application et opposabilité

Toutes les inscriptions à des sessions, événements d'Eglise ou pèlerinages organisés par le diocèse de Grenoble-Vienne sont soumises aux présentes *CGP*. Celles-ci sont valables à compter de la date d'entrée en vigueur mentionnée en tête de ce document. Elles sont disponibles sur le *site* internet du diocèse de Grenoble-Vienne.

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 à la session, à l'événement d'Eglise ou au pèlerinage effectué antérieurement.

Le *participant* déclare avoir pris connaissance des présentes *CGP* et les avoir acceptées en signant le formulaire-bulletin d'inscription à la session, à l'événement d'Eglise ou au pèlerinage.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de la *DDP* constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le *participant*.

Les *CGP* peuvent être complétées par des *CPP* accessibles soit sur le *site*, soit par demande écrite à l'organisateur.

Article 2 – Préinscription et Inscription

Toutes les inscriptions aux sessions, événements d'Eglise ou pèlerinages se font obligatoirement au moyen :

- D'un bulletin d'inscription papier conçu à cet effet, et adressé à la *DDP* ou à son *Mandant*
- Ou en ligne (peleadmin, vénio, helloasso, framaforms,...)

Aucune inscription ne se fait par téléphone.

Les formulaires d'inscription sont accessibles soit sur le *site*, soit sur demande à la *DDP* ou à son *Mandant*.

Préinscription

Un processus de préinscription peut être mis en place afin de valider la faisabilité en terme d'effectif par un support de documentation sommaire. Cette préinscription n'engage personne contractuellement. La préinscription est traitée, dans la limite des informations demandées, selon les modalités des présentes *CGP*. En cas de réalisation effective du projet, la *DDP* ou son *Mandant* adresse en temps opportun, un dossier d'inscription complet. Le *participant*, préinscrit est contractuellement engagé qu'après la mise en œuvre de la procédure du présent article.

Informations transmises par le participant

Il est de la responsabilité du *participant* de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit lors de son inscription. La *DDP* ou le *Mandant* ne sont pas 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 sont 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*.

Aucun courrier de confirmation d'inscription n'est prévu, sauf demande expresse du *participant*.

L'encaissement du paiement, constaté sur le relevé bancaire, valide l'inscription. A défaut d'avis de débit sur son relevé bancaire, dans les 30 (trente) jours à la date de signature du « Bulletin individuel d'inscription », le *participant* doit contacter la *DDP* ou son *Mandant* afin d'obtenir les informations nécessaires à sa bonne inscription.

Validation de l'inscription :

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

- La réception du bulletin d'inscription à la session, à l'événement d'Eglise ou au pèlerinage dûment complété et signé, ainsi que les documents demandés (photocopie de la carte d'identité ou autres)
- L'acceptation des présentes *CGP* (et éventuelle notice d'information complémentaire ou *CPP*)
- La réception du paiement (selon les modalités prévues de règlement de la session, de l'événement d'Eglise ou du pèlerinage), sous réserve d'encaissement.

Prestataires :

La *DDP* peut faire appel à des *prestataires* pour la fabrication des services fournis pour la session, l'événement d'Eglise ou le pèlerinage.

Ceux-ci conservent en tout état de cause leur responsabilité propre, la *DDP* ne pouvant être confondue 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 et / ou le *site* du diocèse. 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 de 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, à la session, à l'événement d'Eglise, ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de la *DDP* ou de son *Mandant* 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 financière et modalité de paiement

Participation financière :

La participation financière à l'ensemble de nos services fournis lors de la session, de l'événement d'Eglise ou du 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 une session, un événement d'Eglise ou un pèlerinage, le *participant* dispose de l'ensemble des modes de paiement suivants :

- Par chèque libellé à l'ordre de la Direction des Pèlerinages, et à joindre au bulletin d'inscription
- Par chèques vacances (ANCV), en cours de validité, remis en main propre à la *DDP* ou à envoyer en recommandé avec accusé de réception. Les chèques vacances entraînant des frais, un petit supplément peut être demandé
- En espèces à la *DDP*
- Par carte bancaire si règlement en ligne
- Par virement bancaire. L'ordre du virement doit préciser le nom du *participant* et la session, l'événement d'Eglise ou le pèlerinage considéré.

Paiement par chèque :

Une inscription payée par chèque sera traitée et le règlement sera 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.

Article 4 - Annulation

Annulation du fait du *participant*

Toute annulation doit être signifiée à la *DDP* ou à son *Mandant* :

- Soit par courriel
- Soit par courrier postal

Le *participant* peut annuler son inscription à tout moment moyennant le paiement des frais annoncés sur la notice d'information / d'inscription ou dans les *CPP*.

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, dans les délais fixés, les documents obligatoires ou de santé exigés pour sa participation (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations...).

Circonstances exceptionnelles et inévitables (cas de force majeure) :

Le *participant* peut annuler sans frais son inscription par suite de circonstances exceptionnelles et inévitables (cas de force majeure) telles 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 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 décès, accident, maladie ou cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (cas de force majeure), dans les 10 (dix) jours suivant sa déclaration d'annulation (sauf mention différente prévue dans les *CPP*).

Sont définis comme :

- « Catastrophes naturelles » : phénomène tel qu'un 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, étant connu comme tel par les pouvoirs publics
- « Maladie » : altération soudaine et imprévisible de la santé de la personne, constatée par une autorité médicale compétente, pour laquelle un certificat médical est établi.
- « Membres de la famille » : père, mère, grands-parents, arrières grands-parents, beaux-parents, conjoint, enfants, petits-enfants, arrières petits-enfants.

Remboursement en cas d'annulation

En cas d'annulation, le remboursement suit les modalités des *CGP* ou des *CPP*.

Situation n'ouvrant pas droit à remboursement ou indemnité :

- Si le *participant* n'annule pas sa participation selon les cas et règles ci-dessus.
- Si le *participant*, au moment du départ, se présente sans les documents obligatoires et demandés à l'inscription (pièce d'identité, visas, certificat de vaccinations, sortie de territoire, ...).
- Si le *participant* ne se présente pas au lieu et horaire définis de rendez-vous. La *DDP* ou son *Mandant* ne peut être tenue pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre organisé par le *participant* indépendamment du groupe, qui entraîne 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.
- Toute session ou tout pèlerinage interrompu ou abrégé ou toute activité non consommée du fait du *participant* pour quelque raison que ce soit.

Annulation du fait de l'organisateur :

En cas d'annulation du fait de la *DDP* ou son *Mandant*, en raison d'un nombre insuffisant de participants, de raisons externes ou d'un événement majeur à caractère exceptionnel, le *participant* sera prévenu dans les meilleurs délais possibles et la *DDP* lui proposera le remboursement intégral des sommes versées (sauf précision autre des *CPP*).

Dans le cas où le projet culturel en cours serait interrompu pour des événements politiques, climatiques, ou indépendants de la *DDP* ou son *Mandant*, la responsabilité de celle-ci ne pourrait être engagée et le *participant* ne pourrait prétendre à aucun remboursement, ni dédommagement.

Article 5 - Responsabilité

La *DDP* garantit le bon déroulement de la session, de l'événement d'Eglise ou 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, de circonstances exceptionnelles et inévitables ou du fait d'un tiers.

La *DDP* ne saurait 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*.

Toutes les activités délivrées par un *prestataire* extérieur relèvent de la responsabilité exclusive de celui-ci.

Article 6 – Assurance

Assurance responsabilité civile générale

Pour les sessions, événements d'Eglise ou pèlerinages qui ne relèvent pas de la législation du tourisme, l'association diocésaine du diocèse de Grenoble-Vienne a souscrit une assurance garantissant sa responsabilité civile générale auprès de la Mutuelle Saint Christophe assurances.

Cette police d'assurance porte le n° 0020819998962887.

Siège social : 277, rue Saint-Jacques - 75256 PARIS cedex 05.

Assurance responsabilité civile professionnelle tourisme

Pour les sessions, événements d'Eglise ou pèlerinages qui relèvent de la législation du tourisme, la *DDP* a souscrit un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle tourisme numéro 0020820035000287 auprès de la Mutuelle Saint Christophe Assurances, entreprise régie par le code des Assurances. Siège social : 277, rue Saint-Jacques - 75256 PARIS cedex 05.

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. »

Les prestataires conservent en tout état de cause leur responsabilité propre et obligations assurantielles, la *DDP* ne peut être confondue avec ces mêmes prestataires.

Assistance et rapatriement pour les séjours en France et en Europe

Une assurance assistance-rapatriement est automatiquement incluse dans le prix du pèlerinage, de la session, de l'événement d'Eglise.

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, de la session, de l'événement d'Eglise.

Assurance annulation

Cette assurance peut être incluse dans les propositions de sessions, d'événements d'Eglise ou de pèlerinages en France ainsi que pour les séjours à l'international. (Se référer aux *CPP* des dits séjours).

Article 7 - Immatriculation au Registre des opérateurs de voyages et de séjours

La *DDP* est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France, conformément à l'article L.211-18 Code du Tourisme, sous le numéro IM038110025.

Article 8 - Garantie Financière

Si l'organisateur devient insolvable après le début du séjour, le rapatriement des participants est garanti. La *DDP* a souscrit pour cela, dans les conditions prévues par le Code du Tourisme, une protection contre l'insolvabilité auprès de ATRADIUS.

Les participants peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la *DDP*, numéro de client 543870.

ATRADIUS - 159, rue Anatole France - CS 50118 - 92596 LEVALLOIS PERRET cedex.

Article 9 - Données personnelles

Les participants sont informés que dans le cadre de l'inscription à une session, un événement d'Eglise ou un pèlerinage, la *DDP* du diocèse de Grenoble-Vienne ou son *Mandant*, responsable de traitement, sera amené à traiter leurs données à caractère personnel, pour la gestion des réservations, la gestion de la relation avec les participants de la session, de l'événement d'Eglise, ou du pèlerinage et activités lors du déroulement de la session, de l'événement d'Eglise, ou 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 de données listés 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'événement d'Eglise ou du pèlerinage auxquels le *participant* est inscrit
- La durée de la relation contractuelle
- Les prescriptions légales ou encore après épuisement des voies de recours en cas de litiges.

Les données personnelles pourront être mises à disposition, en tant que de besoin et au regard des finalités précitées, de la *DDP* ou de son *Mandant*.

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, liées à la réalisation de la session, de l'événement d'Eglise ou du pèlerinage.

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 la *DDP*, 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 partis, 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 courriel ou par courrier postal, accompagné d'une copie de pièce d'identité :

- Soit par courriel envoyé à : dpo@diocese-grenoble-vienne.fr
- Soit par courrier postal avec accusé de réception à : Délégué à la protection des données, 12, place de Lavalette - CS 90051 - 38028 Grenoble cedex 1

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 à la *DDP*, dans les 10 (dix) après la date de réalisation de la session, de l'événement d'Église ou du pèlerinage, à l'adresse suivante :

Direction des Pèlerinages - 12 place de Lavalette - CS 90051 - 38028 Grenoble cedex 1

Après avoir saisi la *DDP* ou son *Mandant* 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 R211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de *CGP* 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.