

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION MINEURS

## 1. INSCRIPTION

Les conditions générales d'inscription de l'UCPA sont réputées connues et acceptées dès le premier paiement (acompte compris) et quel que soit le mode de paiement (sont acceptés, chèque, carte bancaire, espèces ou chèques vacances). Toute communication de renseignements bancaires et toute acceptation de document émanant de l'UCPA impliquent aussi la connaissance et l'acceptation des conditions générales d'inscription. Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, les personnes inscrites à un programme ne bénéficient pas du délai de rétractation de sept jours. Pour les inscriptions intervenant moins de trente et un (31) jours avant la date du départ, la totalité du prix du programme est due à l'UCPA. Pour les inscriptions à plus de trente et un (31) jours avant la date du départ, un acompte de 30 % du prix du programme est impérativement demandé. La totalité du prix du programme devra être payée au plus tard trente et un (31) jours avant le départ. Aucune inscription ne sera enregistrée par l'UCPA sans le paiement de l'acompte correspondant. L'UCPA se réserve le droit de refuser la présence du stagiaire sur le programme choisi si la totalité du prix du programme n'est pas payée avant la date du départ et conservera les sommes versées au titre des pénalités d'annulation.

**Attention :** tous les règlements par chèque vacances (ANCV) doivent être envoyés en lettre suivie ou en lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

**UCPA Paiement – TSA 31213 - 92894 Nanterre CEDEX**

## 2. DOCUMENTS OBLIGATOIRES ET FRAIS MÉDICAUX

### A. Dossiers et certificats médicaux

La participation à un programme à l'UCPA nécessite pour des raisons de sécurité de demander pour chaque enfant mineur les documents suivants :

- un dossier médical complet et précis ;
- une autorisation parentale de pratique des soins médicaux ou chirurgicaux. Les enfants mineurs devront obligatoirement être munis de ces documents pour pouvoir participer au programme. L'UCPA se réserve le droit de ne pas accepter d'enfants mineurs sur le site en cas d'absence de ces documents. Vous trouverez les différents formulaires dans la documentation remise au moment de l'inscription et téléchargeable sur [ucpa.com](http://ucpa.com). L'ensemble de ces documents est à adresser impérativement au centre d'accueil au minimum une semaine avant le début du programme, ainsi que :
- une photo d'identité.

### B. Avance des frais médicaux et frais de recherche et de secours

Les frais médicaux engagés en cas de maladie ou accident et les frais d'ambulance sont parfois avancés par l'UCPA. En inscrivant un enfant mineur à l'UCPA, les parents ou tuteurs acceptent par avance de rembourser l'intégralité de ces sommes avancées. Merci de bien vouloir prendre connaissance des conditions d'assurance figurant ci-après dans le chapitre Conditions Générales d'Assurances.

## 3. MODIFICATION

### A. De votre fait - Avant le départ

- **Demande de modification hors activité sportive :**

Vous pouvez demander une modification relative au programme (hors transport) au plus tard trente et un (31) jours avant la date de départ, par lettre recommandée adressée à :

**UCPA - Département Relation Client  
Annulation / Modification  
17 rue Rémy Dumoncel - 75698 PARIS CEDEX 14**

moyennant des frais de modification (50 €). Dans le cas d'une modification de programme avec transport, les frais de modification vous seront appliqués ainsi que des frais d'annulation pour le transport conformément au chapitre "Annulation". Toute demande de modification (hors activité sportive) envoyée à moins de trente et un (31) jours avant la date de départ, est considérée comme une annulation et entraîne l'application des frais d'annulation prévue du chapitre "Annulation". Le renoncement à l'une des prestations incluses dans le programme ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Tout titre de transport émis ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir de la part de l'UCPA en cas de non-utilisation.

Toute modification du nom d'un participant ou impactant le transport est considérée comme une annulation et entraîne l'application des frais d'annulation prévus.

### - **Demande de modification d'activité :**

Jusqu'à la veille du départ et dans la limite des disponibilités, vous pouvez faire une demande de modification ayant uniquement pour objet l'activité (Hors modification impactant le lieu d'hébergement, les dates du séjour ou le transport) moyennant des frais de dossier (50 €). Il vous sera demandé en sus de régler toute différence de prix sur le nouveau programme et/ou pouvant impacter le prix de l'offre Assur'vacances.

**Attention** si le nouveau programme est moins cher que celui choisi initialement, l'UCPA ne procédera à aucun remboursement.

### B. Du fait de l'UCPA - avant le départ

L'UCPA peut être contrainte de devoir modifier un élément essentiel du programme en raison de circonstances qui ne lui seraient pas imputables, des motifs inspirés par l'intérêt général, ou la sécurité des participants.

L'UCPA informera les participants de ces modifications, lesquelles pourront comporter une proposition d'éléments de substitution. Si vous n'acceptez pas les éléments de substitution proposés, vous restez libre de demander l'annulation de votre inscription avec le remboursement des sommes déjà versées.

### C. Modifications après le départ

Durant le stage, le programme peut subir des modifications ou des aménagements, en fonction des impératifs de sécurité ou des conditions climatiques du moment. Dans ce cas, seuls les responsables de l'encadrement UCPA sont habilités à prendre la ou les décisions nécessaires. Ces modifications ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## 4. ANNULATION

### A. De votre fait

Toute notification d'annulation doit être faite par lettre recommandée auprès de :

**UCPA - Département Relation Client  
Annulation / Modification**

**17 rue Rémy Dumoncel - 75698 PARIS CEDEX 14**

le cachet de la poste faisant foi. Dans tous les cas, l'UCPA retiendra des frais de pénalités calculés sur le prix total du programme et variant en fonction de la date d'annulation, selon les conditions ci-après.

En cas d'annulation d'un stage réglé en chèques vacances (ANCV), aucun remboursement ne pourra être effectué, le montant perçu sera proposé sous la forme d'un avoir sur un prochain stage.

Frais d'annulation pour les stages avec ou sans transport				
Période avant le début de stage.				
Pénalités calculées sur le prix net du dossier hors assurance.				
+ de 30 j.	entre 30 et 21 j.	entre 20 et 15 j.	entre 14 et 8 j.	entre 7 j. et le jour de départ, ou en cas d'absence au départ sans annulation préalable
10 %	25 %	50 %	75 %	100 %

Si vous avez souscrit un pack assurance son montant ne pourra pas vous être remboursé. En cas d'annulation de votre fait, il vous

appartient de réaliser les démarches auprès de votre assureur y compris si vous avez souscrit une assurance via notre partenaire.

### B. Du fait de l'UCPA

L'UCPA peut être exceptionnellement contrainte d'annuler votre programme si :

- le nombre minimum de participants n'est pas atteint et dans ce cas, l'UCPA vous en informera au plus tard 21 jours avant le départ ;
- les conditions de sécurité l'exigent ;
- en cas d'événements imprévisibles.

L'UCPA vous proposera dans la mesure du possible un programme équivalent à un coût comparable que vous serez libre d'accepter. Vous serez informé de l'annulation et de la proposition d'un nouveau programme par l'UCPA dans les meilleurs délais. Tout coût supplémentaire restera à votre charge. En cas de refus de ce nouveau programme, l'UCPA remboursera les sommes déjà versées. En dehors de ce remboursement, cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

## 5 - PRIX

Le prix de nos programmes comprend les activités sportives, les remontées mécaniques, le matériel sportif, l'encadrement, l'hébergement, la restauration et les animations ainsi qu'une assurance en responsabilité civile incluse. Il peut aussi comprendre en sus le transport. Les prix de nos programmes ont été calculés au plus juste en fonction des conditions économiques connues au moment de l'impression de notre documentation. Ils sont applicables dès parution et jusqu'au jour de parution de l'édition suivante. Ils n'ont pas de valeur contractuelle et vous sont confirmés lors de votre inscription. Ils sont susceptibles de modifications éventuelles qui s'appliquent à toutes les personnes déjà inscrites ou désirant s'inscrire. Les promotions et réductions ne sont ni cumulatives, ni rétroactives.

### Pour les stages à l'étranger :

a) Une modification significative de l'une des données ci-dessous sera répercutée dans nos prix :

- coût du transport lié notamment au coût du carburant ;
- redevances et taxes diverses pour les ports et aéroports (taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement, taxes de sécurité et taxes d'aéroport) ;
- taux de change appliqué au transport ou au séjour ;
- variation du taux de change du dollar.

Les prix de nos programmes ont été calculés sur la base de 1 USD = 0,84 € (au 06/12/17)

b) Les programmes qui incluent le transport comprennent les transferts et les taxes d'aéroport.

c) Les programmes "Sport aventure" comprennent le prix des visites et excursions.

## 6. TRANSPORT

### Transport ferroviaire

Le transport en train est proposé au départ de Paris et de Province à certaines périodes. Le prix de vente inclut les billets de train, les transferts gare/centre ainsi que l'accompagnement durant tout le trajet.

Les Billets de transport sont modifiables ou remboursables selon les modalités suivantes :

+ de 30 j. avant le départ	Entre 29 et 22 j. avant le départ	à partir de J-21 avant le départ
Billet remboursable ou modifiable	échange ou remboursement du billet avec pénalité de 50 % de son prix	Billet non échangeable ou remboursable

Attention toute demande de remboursement ou de modifications d'un billet devra être adressée uniquement à l'UCPA. Aucune demande ne sera traitée directement en gare.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION MINEURS (SUITE)

## Transport routier

Les personnes sont prises en charge dès leur ville de départ jusqu'à leur lieu de stage. Toutefois, leur transport peut faire l'objet d'escalas via des plates-formes UCPA. Des haltes pour les repas et rafraîchissements sont prévues au cours du transport. Aux points de débarquements au cours du transport, les passagers sont tenus de rester à bord de l'autocar s'ils ne sont pas arrivés à leur destination finale sauf indications contraires du conducteur. Les bagages doivent impérativement porter les étiquettes d'identification UCPA au nom des Passagers. Les passagers sont autorisés à transporter gratuitement deux bagages (valise ou sac), dont la somme des trois dimensions n'excède pas 150 cm chacun et 30 kg maximum.

Tout transport de matériel en supplément des bagages doit faire l'objet d'une demande au préalable. Nous attirons l'attention des passagers sur leur responsabilité en cas de dommages causés par leurs bagages à des tiers (personne ou bien). Il est interdit de transporter des produits illicites ou inflammables. Le conditionnement des bagages est sous l'entière responsabilité des passagers. Les mineurs sont accompagnés durant toute la durée du trajet par les accompagnateurs 100 % UCPA.

**Attention : pour les Programmes "Pure Action", aucun dispositif d'accompagnement n'est prévu pour le transport routier et ferroviaire.**

## Transport Aérien

Le transport UCPA en avion s'entend toutes taxes comprises et inclut le transfert de l'aéroport à l'aller et au retour. Les billets et contremarques sont soumis à conditions particulières, ne peuvent être échangés et ne sont ni modifiables ni remboursables. Suivant l'horaire du vol et la compagnie aérienne, le jour d'arrivée en France pourra être le jour de départ local, auquel cas il est convenu que le programme aura été respecté. Sur certaines destinations, les vols peuvent être des vols de nuit. De plus, un transporteur peut être amené à modifier les conditions d'un départ ou d'un retour, pour des raisons de sécurité des passagers, notamment en période de gros trafic, ou en raison de grèves soit de son personnel soit du personnel des aéroports, ou en raison des conditions atmosphériques. L'UCPA ne prendra pas en charge les frais pouvant résulter de ces nouvelles conditions.

Si vous n'avez pas utilisé votre titre de transport aérien pour quelque raison que ce soit (annulation, vol raté...), vous pouvez demander le remboursement des taxes et redevances individualisées liées à l'embarquement effectif, sur simple demande.

Soit par courrier postal à :

**UCPA - Département Relation Client**

**17 rue Rémy Dumoncel - 75698 PARIS CEDEX 14**

(pour toute demande par courrier postal 20 € de frais liés au traitement du dossier seront retenus),

Soit par courrier à :

**serviceclient@ucpa.asso.fr**

## Vol "en demande"

Lorsque l'UCPA ne dispose plus de place d'avion au moment de votre inscription, l'UCPA peut vous proposer de faire une demande particulière auprès de la compagnie aérienne. Si vous acceptez cette proposition, et que l'UCPA obtient une place au tarif annoncé dans les 72 heures suivant votre demande, vous êtes alors engagé au titre du paragraphe "inscription" des conditions générales d'inscription (l'UCPA doit acheter votre billet d'avion auprès de la compagnie aérienne pour répondre à votre demande).

Cependant, si après la recherche, l'UCPA ne peut vous proposer le tarif annoncé, vous êtes libre d'annuler sans frais. Si après recherche, l'UCPA ne peut pas vous proposer de transport, votre séjour sera considéré comme non validé. Vous en serez informé par nos services à l'issue d'un délai de 72 heures après votre demande.

## ATTENTION

La durée du programme est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport et la durée du programme sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et / ou la dernière nuit ainsi que la première et / ou la dernière journée soi(ent) intégralement consacrée(s) au transport. L'UCPA peut être exceptionnellement contrainte d'annuler votre transport si le nombre minimum de passagers n'est pas atteint et dans ce cas, l'UCPA vous en informera au plus tard trois semaines avant le départ. L'UCPA peut être amenée à modifier les conditions du transport pour des raisons indépendantes de son fait. Aucune modification des conditions de transport ne pourra entraîner une quelconque indemnisation de la part de l'UCPA à quelque titre que ce soit, même dans l'hypothèse où ces nouvelles conditions entraînent une modification du programme prévu et / ou du prix. Les frais éventuels de toute nature resteront à votre charge. L'UCPA ne saurait voir sa responsabilité substituée à celle des transporteurs. Si vous faites voyager votre enfant par vos propres moyens, une arrivée tardive ou un départ prématuré ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou avoir de la part de l'UCPA. De plus votre enfant restera sous la responsabilité de son représentant légal jusqu'à son arrivée sur le site. D'autre part, la responsabilité de l'UCPA ne peut être recherchée en cas de vol ou de détérioration de vos effets personnels survenant à l'occasion du transport routier, aérien ou ferroviaire. Il vous est conseillé de ne pas laisser dans vos bagages confiés aux transporteurs d'objets de valeur, espèces, bijoux, appareils photographiques, clés ou papiers d'identité. De plus, la responsabilité de l'UCPA ne peut être recherchée en cas de vol ou de détérioration de vos effets personnels survenant à l'occasion d'un stage itinérant se déroulant en plein air. En cas de vol ou de perte de votre titre de transport, l'UCPA n'effectuera aucun remboursement. L'achat d'un nouveau titre de transport restera à votre charge.

## 7. DOCUMENTS

### (Passeport, Visas, Vaccination, etc.)

Pour chaque destination et à titre d'information, une liste des documents nécessaires est communiquée. La responsabilité de l'UCPA ne saurait être retenue en raison des changements qui pourraient intervenir, et donc des conséquences qui en résulteraient (refoulement à la frontière pour absence de visa ou d'un autre document obligatoire). Il est conseillé de vérifier les documents indispensables au programmes que vous avez choisi (en particulier si vous n'êtes pas de nationalité française).

Les démarches et les frais d'obtention de ces documents sont à votre charge. De plus, en cas de non-conformité, tous les frais encourus resteront à votre charge. Les enfants mineurs se rendant à l'étranger avec leur(s) parent(s) ou un accompagnant, doivent être munis d'un passeport valide ou, dans les pays n'exigeant pas ce document, de leur propre carte d'identité nationale en cours de validité. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité autorisant la sortie du territoire national français.

## 8. RÈGLEMENT INTERNE DE L'UCPA

Toute participation d'un enfant mineur aux activités de l'UCPA suppose un accord entre trois parties : le ou les parents responsables (ou les tuteurs légaux de l'enfant), l'enfant mineur participant aux activités, et l'UCPA.

L'inscription à l'UCPA implique que le mineur et ses représentants légaux ont pris connaissance du présent règlement interne de l'UCPA, qu'ils l'ont accepté et qu'ils s'engagent à le respecter. La vie en collectivité impose un certain nombre de règles, concernant notamment le respect des autres personnes présentes sur le centre sportif, de leur image et de leur vie privée. Les participants s'obligent à respecter ces règles de vie et à s'abstenir de tout comportement susceptible de perturber le déroulement normal des activités et du séjour, non seulement pour le participant lui-même, mais aussi pour l'ensemble du groupe.

En conséquence, chaque participant doit se conformer aux règles propres au programme choisi. Le régime des sorties est contrôlé et les enfants mineurs s'engagent à respecter les horaires et les règles convenus avec les équipes d'encadrement. L'UCPA ne tolère aucune forme de violence et veille au respect de la santé publique des mineurs accueillis, par une prévention des risques, et une médiation systématique en cas d'incident ou de comportement de nature à porter atteinte au bon déroulement du stage, à la salubrité, à la sérénité et à la sécurité des participants. En particulier et conformément aux dispositions du Code de la santé, la vente, la détention ou la consommation de substances ou plantes vénéneuses classées comme stupéfiants est interdite. Concernant la consommation d'alcool, l'UCPA applique la réglementation en vigueur. L'introduction d'alcool sur le site est formellement interdite. Ce positionnement éducatif peut amener l'équipe d'encadrement à vérifier ou faire vérifier les affaires personnelles des mineurs, à confisquer du matériel ou à procéder à l'effacement d'enregistrements audio ou vidéo ou photographique de nature à porter atteinte à l'image ou à la vie privée des autres participants. Le non-respect du règlement interne UCPA et du règlement propre à chaque site et chaque activité pourra entraîner le renvoi de l'enfant mineur, sur décision unilatérale de l'équipe de direction du site, ceci afin de préserver la sérénité et la sécurité des enfants et adolescents. Les représentants légaux de l'enfant s'engagent en conséquence à être en mesure de l'accueillir sans délai, suite à un éventuel renvoi, à défaut de quoi l'enfant pourra être remis aux services de l'État compétents dans le département. Dans le cas où le renvoi est décidé, aucun remboursement ou avoir ne sera accordé, et les frais de retour et d'accompagnement seront en outre facturés au représentant légal (ou à l'organisme ayant inscrit le mineur). L'UCPA conservera l'intégralité des sommes déjà versées, le solde devant être réglé dans les meilleurs délais. L'UCPA décline toute responsabilité liée aux actes de vandalisme, destruction volontaire, de violences ou vol commis par un enfant mineur pendant la durée de son stage à l'UCPA, y compris pendant le transport, lesquels actes volontaires sont de nature à exposer la responsabilité pleine et entière des représentants légaux du mineur. D'une manière générale, l'UCPA déconseille vivement d'apporter des objets de valeur sur les centres ou de les laisser dans les chambres ou les tentes. L'UCPA se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou dommage d'objets qui ne lui auraient pas été confiés. Il est donc recommandé de confier ces objets à l'encadrement qui les restituera lors du départ.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION MINEURS (SUITE)

## 9. DURÉE

D'une manière générale, les programmes se déroulent du matin du premier jour à l'après-midi du dernier jour. Toutefois, des horaires distincts de rendez-vous peuvent vous être donnés suivant les programmes ou les sites.

Ces indications figurent sur votre convocation. Le jour d'arrivée est consacré à votre accueil et à l'organisation du séjour. Suivant les programmes, des activités sportives peuvent être organisées ou laissées à votre initiative.

## 10. NIVEAUX TECHNIQUES ET PRATIQUES

Les programmes sont classés selon des critères d'intensité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence habituelles et propres à la pratique d'activités physiques.

Nous vous invitons vivement à consulter les tableaux de niveaux techniques et pratiques de chaque activité et à prendre connaissance des documents éventuellement obligatoires pour certaines activités (certificat médical, brevet, licence, assurance, etc.).

## 11. MATÉRIEL

Les matériels fournis varient d'un programme à l'autre.

Pour certains programmes, seul le matériel collectif ou lourd est prévu (vélo tout-terrain, planches à voile, catamaran, cordes, tentes, etc.). Les participants doivent donc vérifier dans les informations pratiques reçues lors de l'inscription, quel type de matériel individuel emporter (chaussures, sac à dos, duvet, etc.). Pour les programmes "Pure Action" une caution de 100 € garantissant le bon usage des locaux et du matériel sportif mis à disposition est demandée à l'arrivée du participant sur le centre sportif.

Pour l'ensemble des programmes : en cas de casse ou de perte du matériel mis à disposition, il pourra vous être demandé la prise en charge des éventuels frais de réparation ou de remplacement de ce matériel.

### Important

tout matériel sportif personnel reste sous la responsabilité du participant ; en cas de vol ou de dommages à l'extérieur des centres UCPA, la responsabilité de l'UCPA ne pourra être recherchée à ce titre. De plus, la responsabilité de l'UCPA ne peut être recherchée en cas de vol ou de détérioration des effets personnels survenant à l'occasion d'un stage itinérant.

## 12. PARTENAIRES TECHNIQUES

Pour certains programmes (sur sites ou en itinérances), l'UCPA peut faire appel à des partenaires techniques locaux. Ceux-ci sont soigneusement sélectionnés pour leur bonne connaissance de l'environnement de pratique. Ils travaillent dans le respect de notre cahier des charges garantissant la sécurité et la qualité UCPA.

## 13. PROGRAMMES AVENTURES ÉTRANGERS

Nos programmes se distinguent totalement des circuits conventionnels. Ces programmes respectent et restent proches de la nature, des traditions et des populations locales, en pratiquant toujours une activité sportive nécessitant un réel effort physique. L'inconfort et les imprévus liés à la nature de ces programmes supposent de chacun une bonne forme physique, un bon esprit de tolérance et d'équipe, ainsi que le goût de l'aventure. Vous trouverez les détails de vos programmes dans les informations pratiques communiquées lors de l'inscription.

Des impondérables (techniques, climatiques et/ou autres) peuvent sur place obliger à modifier le parcours et/ou les horaires et/ou à inverser certaines étapes.

## 14. DEUX PROGRAMMES CONSÉCUTIFS

Si vous effectuez deux programmes consécutifs séparés par une nuitée sur deux sites distincts, vous quittez le premier site dès la fin de votre stage et vous serez hébergé dès votre arrivée sur le second site. Nous vous remercions de contacter le second centre pour connaître les modalités de votre hébergement. L'organisation et le coût du transport entre les deux sites sont à votre charge.

## 15. ASSURANCES

L'UCPA a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour le compte de ses stagiaires auprès de la Compagnie Allianz par l'intermédiaire du Cabinet Assurinco. Les garanties au titre de l'annulation, de l'interruption, des accidents corporels ainsi qu'en cas de décès, n'étant pas incluses dans le coût du programme, l'UCPA vous conseille vivement la souscription du contrat Multirisque Assur'Vacances, auprès de notre partenaire MUTUAIDE Assistance.

Si vous souhaitez souscrire à l'offre Assur'vacances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

Plus d'informations sur :

[www.ucpa-assurvacances.com](http://www.ucpa-assurvacances.com) rubrique assurances.

Si vous avez souscrit des garanties complémentaires (annulation – interruption de programme, assistance – rapatriement, etc.) et que vous souhaitez en bénéficier, il vous appartient de réaliser les démarches auprès de votre assureur, y compris si vous avez souscrit une assurance via MUTUAIDE Assistance.

## 16. RÉCLAMATION

Toutes les réclamations doivent être adressées, par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée des justificatifs, en nous précisant votre numéro de dossier, à l'adresse suivante :

**UCPA - Département Relation Client Réclamation**  
17 rue Rémy Dumoncel - 75698 PARIS CEDEX 14

Toute réclamation après départ, doit être adressée dans le délai impératif de quinze jours après la date de retour. Passé ce délai, aucun courrier ne pourra être pris en considération.

En cas de désaccord sur la réponse apportée, vous pourrez vous adresser à un médiateur selon des modalités qui vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

## 17. INFORMATIQUE

En application de l'article 27 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires pour que votre inscription puisse être traitée par nos services. Vos réponses sont obligatoires, le défaut de réponse rendant impossible votre inscription par nos services. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, envoyez votre demande par courrier à l'adresse ci-dessus. Sauf avis contraire de votre part, l'UCPA se réserve la possibilité d'utiliser les informations pour vous faire parvenir diverses documentations (courrier, mail ou SMS). Toute infraction aux dispositions de la présente loi est prévue et réprimée par les articles 226-16 à 226-24 du Code pénal.