



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SEJOURS ET ACTIVITES DE LA CMCAS CLERMONT LE PUY

Les présentes Conditions Générales sont applicables aux séjours et activités organisés pour les Bénéficiaires (ouvrants droit, ayants droit, conjoint(e)s, enfants à charge) et sous certaines conditions les invités des Bénéficiaires des Activités Sociales des Industries Electrique et Gazière.

Les présentes Conditions Générales sont applicables à partir du **01 Février 2025.**

### Conditions d'accès

Les activités et les séjours peuvent être ouverts à TOUTES et TOUS les bénéficiaires des Activités Sociales (sauf Festival d'Énergie, aides solidarités réservés aux bénéficiaires de la CMCAS Clermont-Le Puy).

Les personnes (Ouvrants Droit et Ayants Droit) inscrites sur l'attestation carte Activ' peuvent s'inscrire aux séjours groupe ou aux activités.

Les personnes extérieures aux IEG ne peuvent s'inscrire qu'en tant qu'invités d'un bénéficiaire qui participe à l'activité, et peuvent être soumis aux conditions particulières spécifiées pour chaque activité (voir le descriptif de l'activité ou du séjour disponible sur le site internet de la CMCAS, sur la boutique Mes activités de la CMCAS et le journal).

### Inscriptions ou Préinscriptions

- Par internet : inscription et paiement en ligne réalisés sur la « boutique » de la CMCAS Clermont – Le Puy organisatrice de l'activité : <https://mesactivites-clermont-ferrand-le-puy.ccas.fr>
- En vous rendant dans vos antennes de CMCAS.
- Par téléphone : **04 15 93 05 00**
- Lors des proximités dans les services et les Lieux de Vie.
- Par courrier à l'aide du bulletin d'inscription accompagné du règlement aux adresses suivantes :
  - **Antenne de Clermont, 37 Route de Cébazat 63360 GERZAT**
  - **Antenne Le Puy, 25 Avenue Pierre Farigoule 43700 BRIVES-CHARENSAC**

Les demandes sont collectées et centralisées pour un traitement par la CMCAS.

Les dates d'ouverture et de forclusion sont communiquées lors de la publication de l'activité par les SLVie, Les Lieux de Vie et la CMCAS.

Les bénéficiaires de la CMCAS restent prioritaires pour les activités proposées par celle-ci lorsqu'il y aura un manque de places.

Le fait de s'inscrire à une activité SLVie ou CMCAS implique l'adhésion complète aux présentes Conditions Générales **ainsi que celles du prestataire.**

### Le système d'affectation

Ces principes d'affectation sont mis en œuvre lorsque le nombre d'inscrits est susceptible d'être supérieur au nombre de places mises à disposition et que la capacité ne peut pas être augmentée à équivalence de la demande. Les activités soumises à validation anticipent et préparent la mise en place de ce système d'affectation.

Jusqu'à la date de forclusion :

Les demandes sont collectées et centralisées pour garantir une égalité de traitement en fonction de critères suivants :

1) Population cible de l'activité sans distinction de SLVie : jeunes, nouveaux arrivants, pensionnés, familles, etc. Dans ce cas, la population cible est clairement affichée et la mention de priorité est indiquée. Sans indication, ce premier critère n'est pas à retenir.

2) Autres CMCAS

3) Extérieurs

En cas de report de la date de forclusion, la première liste d'inscrits sera validée et une deuxième sélection ne sera appliquée que sur le groupe suivant.

En cas de non affectation, une liste d'attente selon les critères précités sera établie ; elle sera la référence pour compléter les participants à l'activité ou au séjour en cas de désistement ou d'augmentation de capacité.

Enfin, seulement si le nombre de places disponibles le permet, les extérieurs pourront être affectés.

### Prestations / Conditions

Le descriptif des offres de séjours et des activités est disponible sur internet (<https://clermont-ferrand-le-puy.cmcas.com/>), dans les SLVie, les Lieux de Vie, les services des entreprises des IEG et les antennes de la CMCAS.

Les éléments constitutifs des prestations, les critères d'affectation particuliers (propres à chaque activité et détaillés dans celle-ci) ainsi que les tarifs sont portés à la connaissance des bénéficiaires avant l'inscription.

Situation de handicap : les activités sont conçues de manière à favoriser, autant que faire se peut, la participation des personnes en situation de handicap.

En cas de situation de handicap d'un participant à l'activité, une étude d'adaptation à l'activité selon le handicap sera effectuée **ainsi qu'une vérification de participation à l'activité auprès du prestataire.**

### Tarification

La participation financière est appliquée aux bénéficiaires selon l'activité ou le séjour proposé dépend du taux de participation correspondant à son coefficient social et appliqué au tarif de référence sauf activité gratuite ou activité à tarif unique.

Le taux de participation mise en place est défini à partir des applications budgétaires validées chaque année par le Conseil d'Administration de la CMCAS.

En ce qui concerne la participation financière pour les séjours, se référer aux décisions proposées par la Commission APRS ou le Groupe Projet Voyages ou la Commission APPO et validées en Conseil d'Administration.

### Mode de règlement

Pour toutes les activités ou séjours, le solde est à régler au plus tard à la date de forclusion de l'activité (pour les voyages en France ou à l'étranger, voir les modalités en fonction du prestataire).

Les moyens de paiements suivant sont acceptés :

- La carte bancaire
- Chèque établi à l'ordre de la CMCAS
- Espèces (paiement jusqu'à 1000€)

L'ouvrant-droit a la possibilité d'effectuer son paiement en 3 fois sans frais par carte bancaire ou par chèques quand le montant de sa commande dépasse 150 €, quelle que soit l'activité.

#### **- Activités à inscription directe :**

Elles sont clairement indiquées sur le descriptif de l'activité et sont soumises aux conditions d'inscriptions classiques et doivent faire preuve d'un règlement immédiat, en ligne ou par chèque, à l'ordre de la CMCAS Clermont – Le Puy, au moment de l'inscription. Le règlement en espèce peut être accepté uniquement dans les antennes CMCAS.

Une inscription directe n'est validée qu'à réception du règlement. En cas de règlement par chèque, il devra parvenir à la CMCAS avant la date de clôture des inscriptions, faute de quoi l'inscription ne sera prise en compte.

#### **- Activités soumises à une pré-inscription**

Elles sont clairement indiquées sur le descriptif de l'activité et sont soumises aux conditions d'inscriptions classiques. Une fois la liste des participants définitive, les personnes concernées seront invitées à procéder au règlement dans les conditions qui leurs seront indiquées. En cas de non règlement dans les délais indiqués, la CMCAS se réserve le droit de retirer le bénéficiaire de la liste des participants et de solliciter les bénéficiaires en liste d'attente.

Le paiement échelonné est possible pour chaque activité lors de l'inscription. Pour un paiement échelonné par chèque, se renseigner auprès de la CMCAS. Ce paiement fractionné est également possible lors des inscriptions en ligne (3 fois sans frais possible).

### Conditions d'annulation

Aucune pénalité financière n'est retenue pour la période de pré-inscription, ou lorsque l'annulation est réalisée avant la date de forclusion.

Passée la date de forclusion pour les activités et une fois le délai de rétractation passé pour les séjours, les conditions d'annulation sont applicables pour toute activité ou séjour.

Dans tous les cas, l'annulation à l'activité ou au séjour, doit être formulée par écrit, auprès de la CMCAS. Elle peut également être réalisée en ligne dans l'espace mes activités de la CMCAS Clermont – Le Puy pendant la période d'inscription de l'activité.

Il n'y a pas de pénalité financière :

- Dans la période de préinscription,
- S'il y a un remplaçant, (correspondant aux critères d'affectation de l'activité),
- Si l'activité est annulée (CMCAS ou prestataire) quelle que soit l'activité.

Pour les séjours/voyages, un dossier d'annulation sera ouvert avec l'assurance souscrite par la CMCAS pour le voyage.

Pour les activités AVEC prestataires (CCAS incluse), on retiendra au participant le montant facturé par le prestataire.

Pour les activités SANS prestataire ou non facturé par celui-ci, et sur présentation de justificatifs (certificat d'hospitalisation ou de décès d'un proche), le remboursement sera fait dans son intégralité.

Les réclamations concernant l'application des modalités de remboursement précitées devront faire l'objet d'une demande écrite au Président de la CMCAS.

### Annulation de l'activité ou du séjour du fait de la SLVie/CMCAS

Les élus de SLVie/CMCAS peuvent être amenés à reporter ou à annuler une activité ou un séjour.

Une information sera adressée dans les meilleurs délais à chaque bénéficiaire par la SLVie ou la CMCAS expliquant les raisons de l'annulation.

### Responsabilité

La CMCAS est assurée pour l'ensemble des responsabilités inhérentes aux activités qu'elle organise.

### Assurance

En complément de son assurance responsabilité civile, il est conseillé au bénéficiaire de souscrire une assurance individuelle accidents. (Les accidents survenus en dehors de toute activité de la CMCAS ne sont pas couverts par l'assurance souscrite par la CMCAS).

### Pertes, vols, dégradations

La responsabilité de la CMCAS ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels pendant toute la durée de l'activité.

En conséquence, la CMCAS recommande aux Ouvrants Droits de vérifier auprès de leur compagnie d'assurance qu'ils sont bien assurés, avant leur départ.

### Transport

Pour l'ensemble des activités ou des séjours, les dispositions concernant les transports éventuels et les lieux de départ ou de « ramassage » sont spécifiées dans les prestations.

Pour l'ensemble des activités ou des séjours, l'organisation et les frais de transport jusqu'au lieu de rendez-vous sont à la charge du bénéficiaire.

Pour les séjours avec départ collectif, toute inscription à l'activité inclut un départ collectif obligatoire et non individuel.

### Réclamations

La CMCAS et ses partenaires sont à la disposition des participants au cours de leur activité/séjour pour résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et permettre de profiter pleinement des activités. Pour chaque activité le responsable d'activité est porté à connaissance des participants, au plus tard dès le début de la réalisation de l'activité.

Toute réclamation après l'activité, devra faire l'objet d'un courrier adressé à la Présidence de la CMCAS :

***Monsieur le Président***  
***CMCAS CLERMONT – LE PUY***  
***37 Route de Cébazat***  
***63360 GERZAT***

### Droit à l'image

Des photos, vidéos, peuvent être insérées dans les publications de la CCAS/CMCAS telles que nos journaux, notre site web, réseaux sociaux... Aussi, si vous n'acceptez pas que vous et vos Ayants Droits soient filmés ou photographiés, il convient de le stipuler sur le bulletin d'inscription papier ou au moment de l'inscription sur la boutique CMCAS mesactivites-clermont-ferrand-le-puy.ccas.fr.

## CONDITIONS D'UTILISATION DE L'OFFRE TYPE « BILLETTERIE » » DE LA CMCAS

La CMCAS, en plus de ces activités décentralisées, vous propose également une offre complémentaire de type « billetterie », sur une sélection locale de spectacles, de sorties culturelles ou de loisirs, etc...

### ACCES A L'OFFRE « BILLETTERIE »

L'offre de type « Billetterie », n'est ouverte qu'à l'Ouvrant-Droit. Lui seul pourra commander nos offres en ligne depuis la boutique Mes Activités ou auprès des antennes de la CMCAS.

L'offre de type « Billetterie » concerne les éléments suivants :

- Billetterie datée
- Billetterie non datée

Chaque offre proposée pourra ou non être limitée pour l'Ouvrant-Droit selon les trois niveaux suivants :

- Illimitée
- Quota suivant la composition familiale (Personne seule = 1)
- Quota spécifique

Ainsi, l'OD pourra commander autant de fois qu'il souhaite une offre de type « Billetterie » dans la limite du quota paramétré pour celle-ci par la CMCAS et des stocks restants disponibles. Cette information sera déclinée dans la description de l'offre.

### Les offres de produits datés :

Pour les offres de produits datés (concerts, festivals, matchs, expositions ...) à prix négociés par la CMCAS, le nombre de billets pouvant être commandé est limité au nombre de bénéficiaires inscrits sur sa carte Activ'.

### Les offres de produits non datés :

Les offres de produits non datés (cinéma, musées, parcs, etc...), chaque Ouvrant-Droit peut commander un nombre de produits correspondant au nombre de bénéficiaires inscrits sur sa carte Activ'.

Avant toute commande, l'Ouvrant Droit veillera à ce que ses données personnelles (adresse, situation familiale, coefficient social, email, etc) soient bien à jour. Si ce n'est pas le cas, il doit en informer les antennes de la CMCAS.

Cette mise à jour est importante afin de garantir la bonne livraison du produit et plus particulièrement l'adresse électronique, car la CMCAS ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une erreur d'envoi d'un e-billet si l'adresse électronique est erronée.

La revente de vos billets achetés est strictement interdite conformément à la loi du 27 juin 1919, sous peine de désactivation des billets.

## MODALITES DE RESERVATION

La réservation des offres de type « Billetterie » est possible depuis notre boutique en ligne sur <https://mesactivites-clermont-ferrand-le-puy.ccas.fr> ou dans les antennes de la CMCAS.

Les commandes seront traitées dans l'ordre chronologique dans la limite du nombre de billets disponibles.

### La réservation est individuelle.

Aucune commande groupée concernant plusieurs agents et émanant des agents ou des correspondants CMCAS ne sera traitée.

L'Ouvrant-droit peut passer autant de commandes qu'il souhaite dans la limite des quotas définis pour chaque offre.

## MODALITES DE REGLEMENTS

Le paiement des commandes type « billetterie » peut s'effectuer par carte bancaire pour les commandes effectuées en ligne depuis notre boutique.

Le paiement en 3 fois sans frais par carte bancaire est également possible dès lors que le montant de la commande dépasse 150 Euros, pour les achats réalisés en ligne.

Cette option permet d'échelonner le paiement en trois débits mensuels, le premier étant effectué le jour de la commande en ligne. Cette solution n'est accessible qu'en ligne via notre boutique.

Le paiement par carte bancaire depuis notre site internet vous permet de réserver vos billets immédiatement de manière ferme et définitive. Les cartes acceptées pour le paiement sont les cartes BLEUE / VISA et EUROCARD / MASTERCARD.

Les règlements au guichet (auprès de l'un de nos sites d'accueil de proximité) peuvent être réalisés de la manière suivante :

- En Espèces dans la limite de 1 000€ maximum
- Par Chèque établi à l'ordre de la CMCAS Clermont – Le Puy
- Par Carte Bancaire

## MODALITES D'ENVOI DES BILLETS

Les billets « physiques » ou « papier » sont ceux édités par les producteurs ou opérateurs de spectacles et de loisirs. Ils sont envoyés à l'adresse indiquée dans votre dossier selon les modes d'expédition au choix suivant :

- En courrier simple, Frais d'envoi et gestion de 3€ (aucun remboursement en cas de perte postale)
- Retrait dans les antennes de la CMCAS auprès des TCP, sans frais.

Aucun envoi ne sera effectué à une adresse autre que celle dans votre dossier de CMCAS. Le délai d'envoi des billets physiques est variable selon les quantités en stock et les délais

d'approvisionnement. Les billets datés sont adressés au plus tard 10 jours ouvrés avant la date du spectacle/manifestation.

La CMCAS ne peut être tenue responsable en cas de perte, vol ou non réception des billets (même après la date du spectacle/manifestation).

Les billets électroniques sont transmis par mail à l'adresse indiquée dans le dossier du bénéficiaire de la CMCAS. Les frais de gestion des e-billets sont gratuits, quel que soit le nombre de E-billets achetés.

## MODALITES DE REPRISE

Par principe, les produits de type billetterie ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés, même en cas de perte ou de vol.

### Annulation ou report de spectacle

Conformément à l'article L.121-21-8 du code de la Consommation, les billets proposés sur notre boutique en ligne sont expressément exclus de droit de rétractation.

Toute réservation est ferme et définitive. Les billets ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés, même en cas de perte ou de vol, sauf en cas d'annulation de spectacle ou d'informations majeures erronées de la fiche produit.

Leur revente est interdite conformément à la loi du 27 juin 1919.

Les événements se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. La CMCAS Clermont – Le Puy ne peut en aucun cas être tenue responsable.

### Annulation et report des spectacles

En cas d'annulation ou de report de spectacle décidé par l'organisateur, veuillez retourner vos billets à :

*CMCAS Clermont – Le Puy*  
*37 Route de Cébazat*  
*63360 GERZAT*

Nous vous conseillons de les retourner en recommandé afin de conserver une trace de votre envoi.

En cas d'annulation, de report, d'interruption, de modification de programme ou de distribution, le remboursement (hors frais d'envoi) sera soumis aux seules conditions de l'organisateur de l'événement. En cas de défaillance financière du producteur entraînant l'annulation du spectacle, la CMCAS ne procédera à aucun remboursement.

Un billet de spectacle ne peut être remboursé qu'en cas d'annulation ou de report d'un spectacle et de décision par l'organisateur de son remboursement. Dans ce cas, le remboursement est effectué au profit de la personne ayant réalisé l'achat sur notre boutique.



Lorsque la réservation de billets a été enregistrée et payée, il n'est plus possible d'annuler la commande. De même, il n'est plus possible de modifier la date du spectacle.

#### Assurance Annulation

Aucune assurance annulation n'est comprise dans l'offre de type « Billetterie ».

### RESPONSABILITES

La CMCAS agit uniquement en tant qu'intermédiaire et ne saurait être tenue responsable des changements de programmation (artistes, dates, heures, lieux...) et de prix décidés par les salles ou les producteurs.

La CMCAS ne peut être tenue pour responsable de la fermeture d'une des salles de l'un de ses prestataires.

La CMCAS informe les bénéficiaires des perturbations annoncées dès lors qu'elle en a connaissance.

La CMCAS se réserve le droit de modifier le prix et/ou les caractéristiques des produits ou services, en cas d'erreur de typographie ou d'impression. Les prix et articles sont garantis dans la limite des stocks disponibles et indiqués en euros toutes taxes comprises. Les photos sont non contractuelles.

La CMCAS décline toute responsabilité pour les dommages, quelle qu'en soit la nature, qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les spectateurs. Les spectateurs sont responsables de tout dommage, direct ou indirect, qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence dans le lieu de spectacle.

Tout enregistrement du spectacle, sous quelque forme que ce soit, y compris photographique ou numérique, est strictement interdit.

### INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données nominatives fournies par l'acheteur sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Elles peuvent être communiqués aux partenaires de la CMCAS chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

### PROTECTIONS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les informations et données vous concernant sont nécessaires pour la gestion de votre commande et nos relations commerciales. Elles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires, et pour améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons ainsi que les informations que nous vous adressons.

En outre, une fois enregistrées, ces données facilitent vos transactions futures lorsque vous utilisez votre compte.

Elles nous permettent également d'expédier vos billets, et éventuellement de vous contacter, dans la mesure du possible, en cas d'annulation, de modification de date, d'horaire ou de lieu d'une prestation pour laquelle vous avez réservé des billets.

### Sécurité et confidentialité

La CMCAS met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et la CMCAS ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

### Mise en œuvre des droits des utilisateurs

Conformément à la réglementation en vigueur (règlement général pour la protection des données N°2016/679 et la loi du 10 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée), vous avez le droit d'accéder à tout moment à vos données personnelles, de les rectifier, de vous opposer à leur traitement, de demander leur suppression, ainsi que de donner des instructions à la CMCAS concernant la gestion de vos données après votre décès.

Vous pouvez exercer ces droits en adressant une demande par courrier électronique ou à l'adresse postale suivante :

CMCAS Clermont – Le Puy  
37 Route de Cébazat  
63360 GERZAT

Ou [CMCAS-140.clermontlepuy@asmeg.org](mailto:CMCAS-140.clermontlepuy@asmeg.org)

En cas d'insatisfaction concernant le traitement de vos données personnelles, toute personne dispose du droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

### LITIGES – DROIT APPLICABLE

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française.

Vous avez la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Pour toute contestation, vous avez la possibilité de vous rendre sur la plateforme de résolution des litiges mise en place par la Commission Européenne afin de recourir à une procédure de médiation conventionnelle.

En cas d'action judiciaire, toute contestation relative à l'interprétation et/ou à l'exécution des prestations visées par les présentes CGV seront de la compétence des tribunaux français.

**A Valider au Conseil d'Administration du 28 Janvier 2025**



**activités**  
**sociales**  
de l'énergie

**MAJ CGV A VALIDER 2025**