

Logis familiaux de l'Institution de Gestion Sociale des Armées (IGeSA) à la Réunion

Note d'information

Conditions générales de vente IGE SA

Les logis familiaux de l'IGESA implantés sur l'île de La Réunion sont gérés par IGESA sous l'autorité d'une directrice des Etablissements Familiaux Réunion / Mayotte. Ils sont commercialisés soit par l'agence centrale de réservation de la direction vacances Igesa à Bastia pour les ayants droits et conventionnés domiciliés en métropole, soit par le service réservation IGESA de La Réunion pour les ayants droits et conventionnés résidents à La Réunion et à Mayotte.

Après un rappel des implantations et des capacités d'hébergement des logis, cette note fixe les modalités de réservation et les conditions de séjour pour les ayants droits et les ressortissants installés à La Réunion et à Mayotte.

Elle indique les implantations géographiques des sites et décrit les capacités des hébergements, précise également les bénéficiaires autorisés à séjourner dans les logis et explique les modalités de réservation et les conditions de séjour.

1. IMPLANTATIONS GEOGRAPHIQUES

Les logis familiaux de IGESA sont situés :

- à LA SALINE LES BAINS, sur la côte ouest de l'île, en bordure de mer.
- à LA PLAINE DES CAFRES, au cœur des volcans, dans un cadre verdoyant.
- à CILAO, dans le cirque du même nom à 1200 m d'altitude.

2. CAPACITÉ DES HEBERGEMENTS

2.1 La Saline les Bains

Le site des établissements familiaux de La Saline les Bains est constitué de sept bungalows et six appartements aux capacités d'accueil suivantes :

Catégorie Grille tarifaire	Logis	Type	Caractéristique
Bungalow 8 pers + 1 bb	Allamanda	Bungalow	PMR
Bungalow 8 pers + 1 bb	Bougainvillée	Bungalow	PMR
Bungalow 8 pers + 1 bb	Flamboyant 2	Bungalow	PMR - Mitoyen
Bungalow 7 pers + 1 bb	Camélia	Bungalow	
Bungalow 7 pers + 1 bb	Dahlia	Bungalow	
Bungalow 6 pers + 1 bb	Eucalyptus	Bungalow	
Bungalow 6 pers + 1 bb	Flamboyant 1	Bungalow	Mitoyen – 1 chambre en mezzanine
Logement F2 4 pers + 1 bb	Hibiscus 1	Appartement	RDC
Logement F2 4 pers + 1 bb	Hibiscus 2	Appartement	RDC
Logement F2 4 pers + 1 bb	Hibiscus 3	Appartement	RDC - Escalier 3 marches pour accéder à la chambre/Salle d'eau et Kitchenette
Logement F3 6 pers + 1 bb	Hibiscus 4	Appartement	RDC - Escalier 3 marches pour accéder à la Salle d'eau et Kitchenette
Logement F3 6 pers + 1 bb	Hibiscus 5	Appartement	RDC – 1 chambre en étage
Logement F4 8 pers + 1 bb	Hibiscus 6	Appartement	R+1

Logement commercialisé par ACR Bastia

2.2 La Plaine des Cafres

Le site des logis familiaux de La Plaine Des Cafres est constitué de cinq bungalows aux capacités d'accueil suivantes :

Catégorie Grille tarifaire	Logis	Type	Caractéristique
Bungalow 8 pers + 1 bb	Horizon	Bungalow	
Bungalow 8 pers + 1 bb	Tomi	Bungalow	
Bungalow 8 pers + 1 bb	Datura	Bungalow	Mitoyen
Bungalow 4 pers + 1 bb	Hortensia	Bungalow	PMR - Mitoyen
Bungalow 4 pers + 1 bb	Arum	Bungalow	Mitoyen

Logement commercialisé par ACR Bastia

2.3 Cilaos

Le logis familial de Cilaos est constitué d'une case créole la capacité d'accueil suivante :

Catégorie Grille tarifaire	Logis	Type	Caractéristique
Case créole 7 pers + 1 bb	Case créole	Maison	Terrain clos.

3. LOGIS GERES PAR L'AGENCE CENTRALE DE RESERVATION (Acr) DE BASTIA

L'Acr de Bastia gère en fonction des stocks dédiés et précisés ci-dessus, les réservations de séjours des ressortissants métropolitains pour les sites de la Saline les Bains et la Plaine des Cafres.

Elle s'engage à proposer des séjours combinés et complémentaires des deux sites.

Ces stocks sont révisables chaque année en fonction de la demande et des réservations effectuées et peuvent en cours de période être réajustés selon les disponibilités de part et d'autre.

3.1 Mode de réservation

Les conditions générales de vente (mode de réservation, tarification, conditions d'annulations et modifications, règlements) sont identiques à celles pratiquées pour les établissements Igesa de métropole et figurent dans les catalogues Igesa en vigueur ainsi que sur le site www.igesa.fr.

4. BENEFICIAIRES

Les activités de l'IGESA s'exercent au profit des seuls AYANTS DROIT Igesa et leur famille (conjoint et enfants) même si le demandeur n'est pas présent :

- Ayants droit (dont militaire étrangers)
 - Ayant droit d'un organisme ayant passé une convention avec l'IGESA ;
- Les militaires étrangers
- Ressortissants d'un pays membre du CLIMS (Comité de Liaison International des organismes Militaires Sociaux)
- Ressortissant du Ministère des Armées
 - Militaires ou civils en activité ou retraités. Seules personnes qui peuvent en fonction de leurs revenus bénéficier d'une compensation tarifaire (Tarifs A,B,C,D).

Pour les logis familiaux commercialisés par l'IGESA Réunion, les ayants droit et les ressortissants du Ministère des Armées doivent être domiciliés dans la zone sud de l'Océan Indien (FAZSOI) ;

5. PRIORITÉS SELON LES PÉRIODES DE RESERVATION (hors métropolitains) et ADMISSION

Certaines périodes ou situations, indiquées ci-dessous, donnent lieu à des priorités dans le traitement des demandes de réservation de logis.

5.1 Périodes hors vacances scolaires de La Réunion et de Mayotte.

En dehors des vacances scolaires de La Réunion et de Mayotte, aucune priorité n'est accordée dans le traitement des demandes de logis pour un séjour d'une durée minimale de 7 nuitées :

- Les admissions sont prononcées dans un délai maximum de 3 mois avant la date de début de séjour souhaité.
- Les dossiers complets sont traités au fil de l'eau en fonction des disponibilités

5.2 Période des vacances scolaires de La Réunion et de Mayotte.

Pendant les vacances scolaires de La Réunion et de Mayotte, les demandes de logis pour un séjour d'une durée minimale de 7 nuitées sont traitées en priorité (les périodes inférieures à 7 nuitées ne font l'objet d'aucune priorité dans le traitement) :

- Les dossiers complets devront parvenir à IGESA au plus tard 60 jours avant la date de début du séjour pour pouvoir bénéficier du traitement prioritaire.
- Les admissions sont prononcées dans un délai maximum de 2 mois avant la période de vacances, suite à une Commission d'attribution des logements.
- La durée maximale de séjour est fixée à 7 nuitées pour les vacances de fin d'année.
- Priorité d'accès accordée aux familles :
 - Avec enfant(s) scolarisé(s) à charge (enfants de moins de 18 ans, jusque 25 ans poursuivant des études et à charge fiscalement)
 - N'ayant pas séjournées dans l'établissement choisi l'année précédente pendant la même période de vacances scolaires
 - Etant dans leur dernière année d'affectation à La Réunion ou à Mayotte
 - Les demandes sont traitées en fonction des capacités et des disponibilités des logis

5.2.1. Période des vacances scolaires « après la première période (octobre) » et « été austral » (mi-décembre jusque mi-janvier)

- Les séjours sont accordés pour une durée maximale de 7 nuitées
- Seuls les ressortissants en activité et leurs ayants-droit directs sont pris en compte dans la proposition de logis. Les accompagnants non-ressortissants ne seront pas pris en compte sur cette période
- Un seul logis sera accordé par famille

5.3 Séjours de courte durée ou week-end.

Les demandes de logis sont traitées à J-30 de la date de début du séjour souhaité en fonction de :

- La capacité et de la disponibilité des logis
- L'ordre d'arrivée des dossiers complets
- Priorité est donnée aux personnels qui ne peuvent se déterminer à l'avance sur leur date de repos ou congés (opérations extérieures et intérieures : opex, sentinelles et autres contraintes de service) sur justificatif fourni par l'autorité hiérarchique.

5.4 Séjours « dernière minute »

Un planning des logis disponibles pour le mois en cours est diffusé chaque début de mois pour permettre aux ayants droits de se positionner sur une location de dernière minute

- Les dossiers complets seront traités par ordre d'arrivée
- Aucune réservation ne pourra se faire par téléphone

5.5 Admissions

Les dossiers dont le traitement est prioritaire reçoivent une proposition de logement, qu'il convient d'accepter ou de refuser dans un délai de 3 jours. Passé ce délai, le logement sera réattribué.

Les dossiers dont le traitement n'est pas prioritaire sont conservés en attente d'un éventuel désistement.

En cas de réponse négative, le demandeur se voit notifier le refus par mail.

6. PROCÉDURE DE DEMANDE DE RÉSERVATION DE LOGIS (hors métropolitains)

6.1. Coordonnées du bureau de réservation des logis

Le bureau des réservations d'IGESA La Réunion est situé à la caserne Lambert à Saint Denis.

- ❖ Accueil physique : lundi et vendredi de 9h00 à 12h00
- ❖ Accueil téléphonique : mardi et jeudi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h00
- ❖ Accueil ATLAS : le deuxième mercredi du mois à Saint-Denis, le troisième mercredi du mois à Saint-Pierre.
- ❖ Téléphone : 02 62 93 54 05
- ❖ Mail : reservation.la.reunion@igesa.fr

6.2. Imprimé de demande de séjour

L'imprimé de demande de séjour est disponible sur le réseau INTRADEF du CASOM La Réunion-Mayotte via l'arborescence : INTRADEF/FAZSOI / SOUTIEN / CASOM LA REUNION / IGESA / LOGIS FAMILIAUX, au service réservation, dans les espaces ATLAS de La Réunion et Mayotte ou sur simple demande par mail à l'adresse reservation.la.reunion@igesa.fr

La demande de séjour pour une durée minimale de 7 nuitées en dehors des périodes des vacances scolaires doit parvenir à IGESA au plus tôt 6 mois avant la date de début du séjour, et pour un séjour inférieur à 7 nuitées au plus tôt 2 mois avant le début du séjour souhaité.

La communication par mail doit être privilégiée : reservation.la.reunion@igesa.fr

Seul le dépôt du dossier complet acte une demande de réservation.

7. TARIFS

Les tarifs pratiqués sont déterminés tous les ans par le conseil de gestion d'IGESA. Ils sont validés pour une période allant du 1^{er} avril de l'année N au 31 mars de l'année N+1.

Les tarifs sont proposés par module d'hébergement et non à la personne pour deux nuits minimum. Deux périodes tarifaires sont proposées : hors période de vacances scolaires et pendant les vacances scolaires de La Réunion.

Trois produits peuvent être proposés :

- Les ventes à la semaine
- Les ventes à la nuitée.
- Les week-end

Pour les produits « vente à la semaine » et « vente à la nuitée », les frais de séjour sont calculés en fonction des revenus et de la situation de famille.

Cinq tranches de tarifs subventionnés de TA à TE ont été établies.

Les ayants droits conventionnés se voient appliquer le tarif conformément à la convention.

Pour le produit « Week-end », un forfait week-end est appliqué par logement pour un séjour valable du vendredi à partir de 15h00 au dimanche jusque 18h00.

Les logements faisant l'objet d'une spécificité particulière (vue mer, balcon, facilité d'accès, ...) font l'objet d'un supplément. Un tarif journalier et hebdomadaire est proposé.

En sus des frais de séjour, vous devez acquitter, d'une part, des frais de dossier non remboursables et, d'autre part, d'une taxe de séjour variable selon la destination.

La grille tarifaire en vigueur est disponible sur le réseau INTRADEF du CASOM La Réunion-Mayotte via l'arborescence : INTRADEF/FAZSOI / SOUTIEN / CASOM LA REUNION / IGESA / LOGIS FAMILIAUX, au service réservation, dans les espaces ATLAS de La Réunion et Mayotte ou sur simple demande par mail à l'adresse reservation.la.reunion@igesa.fr

8. LE PAIEMENT (hors métropolitains)

Le paiement de la totalité des frais de séjour, des frais de dossier et, le cas échéant, de la taxe de séjour, doit intervenir dès réception de la facture. Pour les réservations de « dernière minute », avant le début du séjour.

Les règlements peuvent s'effectuer par :

- Carte bancaire
 - A distance, par téléphone le mardi et le jeudi ou sur rendez-vous
 - Au bureau Réservation Igesa à la Caserne Lambert
- Chèque bancaire : Ils doivent libellés à l'ordre de IGESA
- Chèque vacances : La partie supérieure des chèques vacances ne doit pas être détachée et le nom du prestataire (IGESA) doit être mentionné sur tous les chèques transmis. Si vous ne pouvez pas payer exactement la somme due avec vos chèques vacances, vous pouvez compléter le paiement à l'aide d'un chèque bancaire ou en espèce. A l'inverse, il ne sera pas procédé à un remboursement si le montant des chèques vacances envoyés est supérieur à la somme due. L'IGESA accepte les chèques vacances en cours de validité dont la date de péremption est suffisamment lointaine pour en permettre le traitement administratif.
- Espèces
- Virement après accord du service réservation qui fournira le RIB

Les règlements qui font l'objet d'un envoi postal doivent être envoyés en recommandé avec accusé de réception à :

**IGESA La Réunion – CASOM
Caserne LAMBERT
BP 50800
97476 SAINT-DENIS CEDEX**

9. CONDITIONS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION DE SEJOUR (hors métropolitains)

Les conditions générales de vente ont été élaborées conformément à la loi n°92.645 du 13 juillet 1992 et son décret d'application n° 94.490 du 15 juin 1994 qui déterminent les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et en application des circulaires et notes ministérielles :

- circulaire n°001-85/DEF/ASA/IS2 du 10/01/85
- note n°50 0337/DEF/DFP//AS/AF du 22/01/98
- note n° 177 DEF/SGA du 14/02/08
- note n° 423433 DEF/SGA/DRH-MD/SA2P du 03/11/08 et son modificatif du 03/11/08.

Les conditions générales de ventes sont publiées dans les catalogues accessibles sur le site internet IGESA // www.igesa.fr/les-catalogues-igesa ou sur le sur le réseau INTRADEF du CASOM La Réunion-Mayotte via l'arborescence : INTRADEF/FAZSOI / SOUTIEN / CASOM LA REUNION / IGESA / LOGIS FAMILIAUX, au service réservation, dans les espaces ATLAS de La Réunion et Mayotte ou sur simple demande par mail à l'adresse reservation.la.reunion@igesa.fr.

**CONDITIONS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION DE SÉJOUR DANS UN CENTRE IGESA
(hors promotions de dernière minute non modifiables et non remboursables)**

MODIFICATION DU SÉJOUR ACCORDÉ (CHANGEMENT DE CENTRE, RÉDUCTION DE DURÉE, MODIFICATION DES DATES DE SÉJOURS...)		
Délaie entre le jour où la réduction est portée à la connaissance d'Igesa et la date du début du séjour*	Raison de service (justifiée par l'autorité hiérarchique)**	Autres motifs
30 jours et plus	Frais de dossier et acompte conservés par Igesa. Remboursement de la ou des semaines déjà réglées qui ne seront pas effectuées	
Moins de 30 jours	Remboursement de la semaine ou des semaines qui ne seront pas effectuées. Frais de dossier et acompte conservés par Igesa	Cf. Annulation de séjour « Autres motifs » dans le tableau ci-dessous
Après le début du séjour	Toute semaine commencée est due. Remboursement à 100 % des semaines non effectuées	Tout séjour commencé est dû

MODIFICATION DU NOMBRE DE PERSONNES POUR UN SÉJOUR ACCORDÉ EN PENSION COMPLÈTE		
Délaie entre le jour où la modification est portée à la connaissance d'Igesa et la date du début du séjour*	Annulation du séjour du ressortissant demandeur ou d'autres personnes de la famille	
	Raison de service (justifiée par l'autorité hiérarchique)**	Autres motifs
30 jours et plus	Remboursement total	Frais de dossier et acompte conservés ou réclamés par Igesa. Remboursement des frais de séjour annulé si déjà payés
Moins de 30 jours	Cf. Annulation de séjour « Raison de service » dans le tableau ci-dessous	Cf. Annulation de séjour « Autres motifs » dans le tableau ci-dessous

ANNULATION DE SÉJOUR (DANS TOUS LES CAS, L'ASSURANCE ANNULATION NE FERA PAS L'OBJET D'UN REMBOURSEMENT)		
Délaie entre le jour où l'annulation est portée à la connaissance d'Igesa et la date du début du séjour	Raison de service (justifiée par l'autorité hiérarchique)**	Autres motifs
À plus de 30 jours	Remboursement total des sommes versées	Frais de dossier conservés par Igesa. Remboursement des acomptes (30 % du prix du séjour) et du solde si déjà versés
De 30 à 21 jours	Remboursement total des sommes versées	Frais de dossier et 30 % du prix total conservés ou réclamés par Igesa
De 20 à 8 jours	Remboursement total des sommes versées	Frais de dossier et 50 % du prix total conservés ou réclamés par Igesa
De 7 à 1 jour	Remboursement total des sommes versées	Frais de dossier et 75 % du prix total conservés ou réclamés par Igesa
Jour J ou non-présentation à l'établissement	Frais de dossier, acompte et solde conservés ou réclamés par Igesa	Frais de dossier, acompte et solde conservés ou réclamés par Igesa

NB : Frais de dossier : 28€ pour tout séjour à partir de 5 jours, 9€ pour tout séjour inférieur à 5 jours.

* Attention : sont également concernées les personnes ayant effectué une réservation moins de 30 jours avant la date de début du séjour

** concerne uniquement les personnels civils et militaires du ministère des Armées (le demandeur).

10. DIVERS

10.1 Consignes particulières

Une note d'information est transmise à chaque réservataire. Elle précise les modalités d'accueil sur les sites. Elle est disponible sur le réseau INTRADEF du CASOM La Réunion-Mayotte via l'arborescence : INTRADEF/FAZSOI / SOUTIEN / CASOM LA REUNION / IGESA / LOGIS FAMILIAUX, au service réservation, dans les espaces ATLAS de La Réunion et Mayotte ou sur simple demande par mail à l'adresse reservation.la.reunion@igesa.fr

Pour un fonctionnement harmonieux durant la location, tout occupant doit également prendre connaissance des dossiers complets de consignes mis en place dans chaque logis.

Le fait de prendre possession d'un logis implique l'adhésion complète aux consignes et règles détaillées dans les dossiers mis à disposition sur les sites.

10.2 Conseils pratiques

Chaque logis dispose des équipements nécessaires à un séjour de vacances. Une fiche inventaire « linge » et « vaisselle » est remise à l'entrée dans le logement. Il est de la responsabilité du locataire de contrôler l'inventaire et de signaler tout écart sous 24h après l'arrivée. Lors de l'inventaire de sortie, la casse ou la perte sera facturée selon les tarifs en vigueur.

Une fiche d'appréciations et d'observations est mise à disposition dans les logis pour recueillir les avis clientèle.

10.3 Vols

Il est demandé aux locataires des logis d'assurer la sécurité de leurs biens lors de leurs absences (Randonnées, visites, etc...). IGESA ne saurait être tenu pour responsable en cas de vol dans les logis.

10.4 Interdictions et contrôles

Il est interdit aux locataires :

- De dépasser la capacité d'hébergement du logis.

Les personnes non mentionnées sur la réservation sont considérées comme « invitées ».

Les invités peuvent être accueillis entre **9h00 et 22h30** dans la limite de la capacité du logement figurant en grille tarifaire. Sont considérés comme bébé, les enfants de moins de 2 ans.

L'accès à l'établissement est payant. Un bracelet est remis pour chaque invité déclaré.

Le client est tenu de déclarer la présence d'invité(s) pour la durée du séjour dès son arrivée.

Pour l'accueil d'invités non déclarés à l'arrivée ou en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil, un SMS indiquant les nom, prénom et numéro de téléphone des invités devra être envoyé au numéro de permanence du site.

- De formuler une demande à son nom pour une tierce personne ;
- D'héberger des personnes non déclarées sur la demande ;
- D'amener des animaux dans l'ensemble des logements IGESA de La Réunion.
- De déménager le mobilier du logis et de l'utiliser hors du logis attribué ;
- De fumer à l'intérieur des logis ;
- D'installer des toiles de tentes, équipements sonores, rallonges électriques ;

LES CONTREVENANTS AUX CONSIGNES ET AUX INTERDICTIONS S'EXPOSENT A L'EXCLUSION DEFINITIVE DES AYANTS DROITS AUX LOGIS IGESA DE LA REUNION

10.5 Contrôles et interventions

Des contrôles peuvent être effectués de manière inopinée par la directrice ou le responsable infrastructure, matériel et sécurité des Etablissements familiaux IGESA La Réunion ainsi que par le personnel du site qui représente la directrice sur site.

Des entreprises extérieures peuvent intervenir (contrôles réglementaires, réparations, etc...) durant votre séjour. Il vous est demandé de bien vouloir leur faciliter l'accès au logis le temps nécessaire à l'intervention.

Dans ce cas, une information est affichée à l'accueil de l'établissement mentionnant la nature et la durée estimée des travaux.

Gabrielle DEFOSSE

Directrice