



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE :

Nouvelle Aventure Junior est une association nationale sans but lucratif régie par la loi du 1er juillet 1901, dont le siège social est au 594 route de Biver, RD58, 13120 Gardanne. Les prestations décrites dans cette brochure sont réservées exclusivement aux adhérents de cette Association. Pour devenir membre adhérent, la personne morale (Mairie, Comité d'entreprise, Club sportif ou association...) doit acquitter une cotisation annuelle fixée à 100€ pour les personnes morales et 15€ pour les personnes physiques. Cette cotisation ne pourra être remboursée même en cas d'annulation avec assurance. L'inscription à l'un des séjours présentés dans cette brochure implique l'acceptation des conditions générales ci-après.

CONDITIONS DE VENTE :

La brochure Nouvelle Aventure Junior informe les adhérents d'un certain nombre de renseignements et propositions, visant à la réalisation de séjours de vacances sans que pour autant ces éléments ne puisse être considérés comme contractuels. Seul le contrat établi au moment de l'inscription fait état de son contenu et des obligations qui s'y rapportent. Les frais d'inscription mentionnés dans cette brochure s'entendent par personne et sont uniquement valables pour les périodes indiquées.

RESPONSABILITÉ :

Nouvelle Aventure Junior agit en qualité d'intermédiaire entre l'adhérent et les compagnies de transport, les hôteliers et autres prestataires de service. Elle décline toute responsabilité quant aux modifications de programme et de transports dues à des cas de forces majeures prouvées et admises par l'autorité compétente : mouvements de grève, changements d'horaires imposés par les transporteurs ferroviaires, maritimes, aériens ou routiers, troubles politiques, catastrophes naturelles... Nouvelle Aventure Junior est l'interlocuteur direct de tous les participants.

Responsabilité de l'organisateur :

Nouvelle Aventure Junior s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour la bonne exécution des prestations proposées lors des séjours. La mise en œuvre des séjours proposés dans cette brochure suppose cependant l'intervention d'organismes différents : propriétaires, gérants d'immubles, hôteliers, restaurateurs, etc. Ces derniers conserveront en tout état de cause les responsabilités propres à leur activité aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale ou des conventions internationales instituant entre autres dispositions, une limitation de responsabilité.

Responsabilité du participant :

Les enfants et les parents s'engagent à respecter la Charte décrite dans les dossiers de séjours, décrivant les comportements et l'attitude qu'impliquent la vie en centre de vacances. L'équipe d'encadrement fixe les règles de vie à respecter lors du séjour. Ces dernières nécessitent un comportement responsable et respectueux de la vie de groupe. Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée, du fait du participant pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement. Le participant doit attirer l'attention sur tout élément déterminant de son choix, sur toute particularité le concernant, susceptible d'affecter le déroulement du séjour. Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée dans un délai de 30 jours après la fin du séjour par lettre recommandée avec accusé de réception à Nouvelle Aventure Junior, 594 route de Biver RD58, 13120 Gardanne. Passé ce délai, le cachet de la poste faisant foi, Nouvelle Aventure Junior se réserve le droit de ne pas donner suite à une réclamation relative à un séjour.

Séjours écourtés :

En cas de renvoi d'un jeune mineur dans sa famille pour cause(s) non couverte(nt) par notre assurance, les parents ou la personne responsable, prendront en charge son voyage de retour ainsi que le voyage aller et retour de l'accompagnateur et les frais de mission de ce dernier. Si le jeune mineur est repris par sa famille ou s'il quitte le centre avant la fin du séjour pour des raisons disciplinaires décidées par l'équipe d'animations, aucune somme ne sera remboursée et les frais occasionnés par ce retour seront à la charge de la famille.

INSCRIPTION ET RÈGLEMENT :

Tous les prix figurant dans cette brochure sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à variation à la hausse ou à la baisse. Les tarifs forfaitaires comprennent l'hébergement en pension complète, les activités du programme, l'encadrement (directeur, animateurs, brevets d'état), les frais d'organisation, les transports aller/retour sur place, l'assurance. Ces derniers ne comprennent jamais l'adhésion à l'Association, l'assurance annulation, les frais de nature personnelle.

Seuls les prix indiqués lors de l'inscription définitive, et figurant par conséquent sur la facture/confirmation d'inscription remise à tout participant lors de son inscription, seront fermes et définitifs. Ces prix font références à tout problème de modifications ou d'annulation d'un séjour.

L'Association s'engage à prévenir sans délai tous les participants de toutes les variations ayant une incidence sur le prix du séjour et à ne répercuter aucune augmentation éventuelle survenant dans un délai d'1 mois avant le départ sous réserve de versement du solde total.

- **Calendrier de paiement "Personne morale" :**
 - 50% acompte à l'inscription
 - 40% un mois avant le départ du séjour
 - 10% solde après séjour

- **Calendrier de paiement "Personne physique" :**
 - 30% acompte à l'inscription
 - 70% solde un mois avant le départ du séjour

Aucune inscription ne peut être prise en compte sans le versement d'un acompte correspondant à 50% du prix total du séjour pour les individuels. Si l'inscription a lieu moins d'1 mois avant le départ, la totalité du tarif du séjour sera exigée.

Le règlement du solde total doit s'effectuer 30 jours avant la date de départ et adressé à Nouvelle Aventure Junior, 594 route de Biver RD58, 13120 Gardanne, à l'ordre de Nouvelle Aventure Junior, soit par chèque bancaire, soit par virement, soit par chèques vacances. Les bons VACAF (Bdr, Alpes Maritimes, Var, Rhône-Alpes) sont uniquement acceptés pour le solde du séjour.

DISPONIBILITÉ :

L'ensemble des propositions contenues dans la brochure sera respecté dans la limite des places disponibles, tenant compte de toutes les contraintes que subit l'organisateur, pouvant entraîner la disparition partielle ou totale, temporaire ou définitive, des places. Un nombre minimum de participants est cependant fixé pour chaque séjour auquel il convient de se rapporter. Dans le cas où le nombre minimum ne serait pas atteint, Nouvelle Aventure Junior se réserve le droit d'annuler le séjour, et en informera le responsable du groupe inscrit au moins 21 jours avant la date prévue. En cas d'annulation, les sommes versées sont intégralement remboursées sans que le participant puisse prétendre à des dommages et intérêt.

MODIFICATIONS :

Du fait du participant : toute modification à une inscription donnée entraîne la perception de 50€ par personne pour les frais administratifs forfaitaires de gestion du dossier de modification. Si elle est demandée moins de 30 jours avant la date de début du séjour, elle sera considérée comme annulation suivie d'une réinscription et les débits prévus pour annulation seront appliqués.

Si toutefois les circonstances le nécessitent, Nouvelle Aventure Junior se réserve le droit de modifier la programmation ou les activités du séjour du fait des conditions climatiques sans qu'aucun remboursement ne soit consenti. L'association fera cependant tout notre possible pour remplacer ces activités par d'autres activités de loisirs. Il en est de même pour les centres mentionnés : il peut arriver, pour des raisons multiples, que les centres soient changés, dans la même catégorie que celle proposée initialement, sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. L'adhérent ou le responsable de groupe sera avisé de toutes modifications. Aucun dédommagement de ce fait ne pourra être réclamé par le responsable du groupe dans ce cas.

DURÉE DES SÉJOURS :

La durée des séjours inclut le jour du départ et le jour du voyage retour, jusqu'à l'heure d'arrivée. La durée du séjour et les prix calculés dépendent du nombre de nuitées selon les usages de l'Hôtellerie Nationale en matière de mise à disposition des chambres.

ASSURANCES :

Dans le cadre des garanties souscrites à leur profit par Nouvelle Aventure Junior, tous les participants à un séjour bénéficient gratuitement des garanties principales : responsabilité civile, individuelle-accident, dommages aux biens assurés et assistance rapatriement. Nouvelle Aventure Junior a souscrit une assurance de responsabilité civile des associations sans but lucratif. Vous trouverez le contenu et le montant maximum des garanties auprès de la MAIF.

FRAIS D'ANNULATION :

Si vous deviez annuler votre réservation, veuillez-nous faire parvenir votre annulation par lettre recommandée, la date de la poste servant de référence et de justificatif pour le calcul des frais d'annulation. L'annulation d'une inscription du fait du participant entraînera la perception des frais d'annulation par dossier d'inscription selon le barème suivant :

Plus de 31 jours avant le départ : l'acompte, versé à l'inscription reste acquis à l'association.

– Entre 30 et 15 jours avant le départ : 60% du prix total.

– Entre 14 et 8 jours avant le départ : 80% du prix total.

– Moins de 8 jours avant le départ ou non présentation : 100% du prix total.

Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant entraînent la perception des frais d'annulation de 100% du prix du séjour. Tout retard du participant lors du départ du séjour ne donnera donc lieu à aucun remboursement. Cependant, le participant pourra rejoindre le lieu de son séjour par ses propres moyens et bénéficier du reste de la prestation.

ASSURANCE ANNULATION (FACULTATIVE) :

– Pour les séjours en France, l'assurance annulation correspond à 5% du prix de vente par participant.

– Pour les séjours hors France, l'assurance annulation correspond à 10% du prix de vente par participant.

Elle doit être souscrite et réglée à l'inscription, son montant n'est jamais remboursable. Une liste nominative des assurés devra être donnée à l'association au maximum 5 semaines avant le départ. L'assurance vous couvre lorsque vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler le séjour (avant la date de départ) pour un cas de force majeure défini par notre assurance. Cette assurance ne peut s'exercer pour tout fait provoquer intentionnellement par le participant. Dès qu'il en a pris connaissance, le participant doit informer immédiatement Nouvelle Aventure Junior de son annulation pour que celle-ci soit enregistrée et traitée par nos services. Le séjour est remboursé en totalité auquel il faut déduire une franchise de 50€ de frais de dossier. La liste des conditions est disponible auprès de nos services.

SANTÉ :

Une fiche d'inscription sera à remplir et à signer par les parents. Sur celle-ci, tout problème de santé devra être mentionné, permettant ainsi aux seuls directeurs du centre et assistante sanitaire d'en prendre connaissance. Les responsables de l'enfant s'engagent à rembourser Nouvelle Aventure Junior à la fin du séjour des possibles frais médicaux et/ ou pharmaceutiques. A l'arrivée de l'enfant, l'éventuel dossier médical leur sera remis.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES :

Dans le cadre de son activité, Nouvelle Aventure Junior peut être amené à collecter des données nominatives nécessaires à la gestion des séjours. Ces données sont collectées, enregistrées et stockées en conformité avec les dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur à la date des présentes, ainsi qu'avec les dispositions du règlement général sur la protection des données. Les données recueillies sont exclusivement nécessaires à l'exécution des prestations visées aux présentes CGV. Nouvelle Aventure Junior s'engage à détruire ces données dans les 30 jours suivant la prestation effectuée. NAJ se réserve néanmoins le droit de procéder à l'archivage des données personnelles qu'elle a pu être amenée à collecter en exécution des présentes, pour la durée de prescription des actions en responsabilité. Dans ce cas, les données archivées seront stockées sur un serveur sécurisé auquel seule la direction de NAJ pourra accéder, et ce, exclusivement dans le cadre d'un contentieux dont la résolution nécessite la communication judiciaire des dites données. Le traitement de ces données est nécessaire à la fourniture des services mentionnés aux présentes conditions générales. Chaque adhérent dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'effacement des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur à la date des présentes et conformément à la réglementation communautaire. Le droit d'accès, de modification, de rectification et d'effacement prévu au paragraphe précédent, s'exerce auprès du service client à l'adresse courriel suivante :

contact@naj-colo.com

A toute fin utile, nous vous précisons qu'en cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétente.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE :

Nouvelle Aventure Junior est une association nationale sans but lucratif régie par la loi du 1er juillet 1901, dont le siège social est au 594 route de Biver, RD58, 13120 Gardanne.

Les prestations décrites dans cette brochure sont réservées exclusivement aux adhérents de cette Association. Pour devenir membre adhérent, la personne morale (Mairie, Comité d'entreprise, Club sportif ou association...) doit acquitter une cotisation annuelle fixée à 100€ pour les personnes morales et 10€ pour les personnes physiques. Cette cotisation ne pourra être remboursée même en cas d'annulation avec assurance. L'inscription à l'un des séjours présentés dans cette brochure implique l'acceptation des conditions générales ci-après.

CONDITIONS DE VENTE :

La brochure Nouvelle Aventure Junior informe les adhérents d'un certain nombre de renseignements et propositions, visant à la réalisation de séjours de vacances sans que pour autant ces éléments ne puisse être considérés comme contractuels. Seul le contrat établi au moment de l'inscription fait état de son contenu et des obligations qui s'y rapportent. Les frais d'inscription mentionnés dans cette brochure s'entendent par personne et sont uniquement valables pour les périodes indiquées.

RESPONSABILITÉ :

Nouvelle Aventure Junior agit en qualité d'intermédiaire entre l'adhérent et les compagnies de transport, les hôteliers et autres prestataires de service. Elle décline toute responsabilité quant aux modifications de programme et de transports dues à des cas de forces majeures prouvées et admises par l'autorité compétente : mouvements de grève, changements d'horaires imposés par les transporteurs ferroviaires, maritimes, aériens ou routiers, troubles politiques, catastrophes naturelles... Nouvelle Aventure Junior est l'interlocuteur direct de tous les participants.

Responsabilité de l'organisateur :

Nouvelle Aventure Junior s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour la bonne exécution des prestations proposées lors des séjours. La mise en œuvre des séjours proposés dans cette brochure suppose cependant l'intervention d'organismes différents ; propriétaires, gérants d'immeubles, hôteliers, restaurateurs, etc. Ces derniers conserveront en tout état de cause les responsabilités propres à leur activité aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale ou des conventions internationales instituant entre autres dispositions, une limitation de responsabilité.

Responsabilité du participant :

Les enfants et les parents s'engagent à respecter la Charte décrite dans les dossiers de séjours, décrivant les comportements et l'attitude qu'impliquent la vie en centre de vacances. L'équipe d'encadrement fixe les règles de vie à respecter lors du séjour. Ces dernières nécessitent un comportement responsable et respectueux de la vie de groupe. Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée, du fait du participant pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement. Le participant doit attirer l'attention sur tout élément déterminant de son choix, sur toute particularité le concernant, susceptible d'affecter le déroulement du séjour. Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée dans un délai de 30 jours après la fin du séjour par lettre recommandée avec accusé de réception à Nouvelle Aventure Junior, 594 route de Biver RD58, 13120 Gardanne. Passé ce délai, le cachet de la poste faisant foi, Nouvelle Aventure Junior se réserve le droit de ne pas donner suite à une réclamation relative à un séjour.

Séjours écourtés :

En cas de renvoi d'un jeune mineur dans sa famille pour cause(s) non couverte(nt) par notre assurance, les parents ou la personne responsable, prendront en charge son voyage de retour ainsi que le voyage aller et retour de l'accompagnateur et les frais de mission de ce dernier. Si le jeune mineur est repris par sa famille ou s'il quitte le centre avant la fin du séjour pour des raisons disciplinaires décidées par l'équipe d'animations, aucune somme ne sera remboursée et les frais occasionnés par ce retour seront à la charge de la famille.

INSCRIPTION ET RÈGLEMENT :

Tous les prix figurant dans cette brochure sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à variation à la hausse ou à la baisse. Les tarifs forfaitaires comprennent l'hébergement en pension complète, les activités du programme, l'encadrement (directeur, animateurs, brevets d'état), les frais d'organisation, les transports aller/retour sur place, l'assurance. Ces derniers ne comprennent jamais l'adhésion à l'Association, l'assurance annulation, les frais de nature personnelle.

Seuls les prix indiqués lors de l'inscription définitive, et figurant par conséquent sur la facture/confirmation d'inscription remise à tout participant lors de son inscription, seront fermes et définitifs. Ces prix font références à tout problème de modifications ou d'annulation d'un séjour.

L'Association s'engage à prévenir sans délai tous les participants de toutes les variations ayant une incidence sur le prix du séjour et à ne répercuter aucune augmentation éventuelle survenant dans un délai d'1 mois avant le départ sous réserve de versement du solde total. Aucune inscription ne peut être prise en compte sans le versement d'un acompte correspondant à 30% du prix total du séjour pour les individuels. Si l'inscription a lieu moins d'1 mois avant le départ, la totalité du tarif du séjour sera exigée.

Le règlement du solde total doit s'effectuer 31 jours avant la date de départ et adressé à Nouvelle Aventure Junior, 594 route de Biver RD58, 13120 Gardanne, à l'ordre de Nouvelle Aventure Junior, soit par chèque bancaire, soit par virement, soit par chèques vacances. Les bons C.A.F. (Bdr, Alpes Maritimes, Var, Rhône-Alpes) sont uniquement acceptés pour le solde du séjour.

DISPONIBILITÉ :

L'ensemble des propositions contenues dans la brochure sera respecté dans la limite des places disponibles, tenant compte de toutes les contraintes que subit l'organisateur, pouvant entraîner la disparition partielle ou totale, temporaire ou définitive, des places. Un nombre minimum de participants est cependant fixé pour chaque séjour auquel il convient de se rapporter. Dans le cas où le nombre minimum ne serait pas atteint, Nouvelle Aventure Junior se réserve le droit d'annuler le séjour, et en informera le responsable du groupe inscrit au moins 21 jours avant la date prévue. En cas d'annulation, les sommes versées sont intégralement remboursées sans que le participant puisse prétendre à des dommages et intérêt.

MODIFICATIONS :

Du fait du participant : toute modification à une inscription donnée entraîne la perception de 50€ par personne pour les frais administratifs forfaitaires de gestion du dossier de modification. Si elle est demandée moins de 30 jours avant la date de début du séjour, elle sera considérée comme annulation suivie d'une réinscription et les débits prévus pour annulation seront appliqués.

Si toutefois les circonstances le nécessitent, Nouvelle Aventure Junior se réserve le droit de modifier la programmation ou les activités du séjour du fait des conditions climatiques sans qu'aucun remboursement ne soit consenti. L'association fera cependant tout notre possible pour remplacer ces activités par d'autres activités de loisirs. Il en est de même pour les centres mentionnés : il peut arriver, pour des raisons multiples, que les centres soient changés, dans la même catégorie que celle proposée initialement, sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. L'adhérent ou le responsable de groupe sera avisé de toutes modifications. Aucun dédommagement de ce fait ne pourra être réclamé par le responsable du groupe dans ce cas.

DURÉE DES SÉJOURS :

La durée des séjours inclut le jour du départ et le jour du voyage retour, jusqu'à l'heure d'arrivée. La durée du séjour et les prix calculés dépendent du nombre de nuitées selon les usages de l'Hôtellerie Nationale en matière de mise à disposition des chambres.

ASSURANCES :

Dans le cadre des garanties souscrites à leur profit par Nouvelle Aventure Junior, tous les participants à un séjour bénéficient gratuitement des garanties principales : responsabilité civile, individuelle-accident, dommages aux biens assurés et assistance rapatriement. Nouvelle Aventure Junior a souscrit une assurance de responsabilité civile des associations sans but lucratif. Vous trouverez le contenu et le montant maximum des garanties auprès de la MAIF.

FRAIS D'ANNULATION :

Si vous deviez annuler votre réservation, veuillez-nous faire parvenir votre annulation par lettre recommandée, la date de la poste servant de référence et de justificatif pour le calcul des frais d'annulation. L'annulation d'une inscription du fait du participant entraînera la perception des frais d'annulation par dossier d'inscription selon le barème suivant :

Plus de 31 jours avant le départ : le versement de 30% du prix total du séjour versé à l'inscription reste acquis à l'association.

-Entre 30 et 15 jours avant le départ : 60% du prix total.

-Entre 14 et 8 jours avant le départ : 80% du prix total.

-Moins de 8 jours avant le départ ou non présentation : 100% du prix total.

Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant entraînera la perception des frais d'annulation de 100% du prix du séjour. Tout retard du participant lors du départ du séjour ne donnera donc lieu à aucun remboursement. Cependant, le participant pourra rejoindre le lieu de son séjour par ses propres moyens et bénéficier du reste de la prestation.

ASSURANCE ANNULATION (FACULTATIVE) :

- Pour les séjours en France, l'assurance annulation correspond à 5% du prix de vente par participant.

-Pour les séjours hors France, l'assurance annulation correspond à 10% du prix de vente par participant.

Elle doit être souscrite et réglée à l'inscription, son montant n'est jamais remboursable. Une liste nominative des assurés devra être donnée à l'association au maximum 5 semaines avant le départ. L'assurance vous couvre lorsque vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler le séjour (avant la date de départ) pour un cas de force majeure défini par notre assurance. Cette assurance ne peut s'exercer pour tout fait provoquer intentionnellement par le participant. Dès qu'il en a pris connaissance, le participant doit informer immédiatement Nouvelle Aventure Junior de son annulation pour que celle-ci soit enregistrée et traitée par nos services. Le séjour est remboursé en totalité auquel il faut déduire une franchise de 50€ de frais de dossier. La liste des conditions est disponible auprès de nos services.

SANTÉ :

Une fiche d'inscription sera à remplir et à signer par les parents. Sur celle-ci, tout problème de santé devra être mentionné, permettant ainsi aux seuls directeurs du centre et assistante sanitaire d'en prendre connaissance. Les responsables de l'enfant s'engagent à rembourser Nouvelle Aventure Junior à la fin du séjour des possibles frais médicaux et/ ou pharmaceutiques. A l'arrivée de l'enfant, l'éventuel dossier médical leur sera remis.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES :

Dans le cadre de son activité, Nouvelle Aventure Junior peut être amené à collecter des données nominatives nécessaires à la gestion des séjours. Ces données sont collectées, enregistrées et stockées en conformité avec les dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur à la date des présentes, ainsi qu'avec les dispositions du règlement général sur la protection des données. Les données recueillies sont exclusivement nécessaires à l'exécution des prestations visées aux présentes CGV. Nouvelle Aventure Junior s'engage à détruire ces données dans les 30 jours suivant la prestation effectuée. NAJ se réserve néanmoins le droit de procéder à l'archivage des données personnelles qu'elle a pu être amenée à collecter en exécution des présentes, pour la durée de prescription des actions en responsabilité. Dans ce cas, les données archivées seront stockées sur un serveur sécurisé auquel seule la direction de NAJ pourra accéder, et ce, exclusivement dans le cadre d'un contentieux dont la résolution nécessite la communication judiciaire des dites données. Le traitement de ces données est nécessaire à la fourniture des services mentionnés aux présentes conditions générales. Chaque adhérent dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'effacement des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur à la date des présentes et conformément à la réglementation communautaire. Le droit d'accès, de modification, de rectification et d'effacement prévu au paragraphe précédent, s'exerce auprès du service client à l'adresse courriel suivante :

contact@naj-colo.com

A toute fin utile, nous vous précisons qu'en cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétente.