



DOSSIER D'INSCRIPTION AUTOMNE-HIVER-PRINTEMPS 2016-2017

Référence de votre dossier :

Les PEP Alsace font partie du réseau national des PEP, reconnu d'Utilité publique et sont membre de la JPA (Jeunesse au Plein Air). Tous les séjours sont proposés par des organisateurs agréés du réseau PEP ou JPA.

Toute inscription implique l'acceptation des conditions générales de vente PEP Alsace.

1. remplissez ce dossier recto + verso en complétant toutes les rubriques sans oublier de le signer
2. joignez :
 - 1 copie du certificat médical ou du protocole en cas de traitement
 - pour les séjours à l'étranger : 1 photocopie de la Carte d'Identité ou du passeport de l'enfant
3. merci de nous retourner ce dossier sous 8 jours svp
4. votre convocation de départ vous parviendra 15 jours avant le séjour, après réception de votre règlement intégral

LES PARENTS OU LE RESPONSABLE LÉGAL

NOM + PRÉNOM (majuscules)

Adresse : n° rue Code postal

Localité Tél. portable autre

Email

N° de sécurité sociale : /

	Vous	Votre conjoint
Profession		
Employeur		
Tél. professionnel		

L'ENFANT (+ frères et sœurs inscrits sur le même séjour)

Je m'inscris sur plusieurs séjours ou avec mes frères ou sœurs = remise de 6 € par jour à partir de la 2ème inscription (et 12 € par jour à partir de la 3ème) sur un séjour « 100% PEP Alsace » (3 € par jour sur les autres séjours).

Remises non cumulables calculées sur le(s) séjour(s) le(s) plus court(s), sauf stage conduite accompagnée

NOM	Prénom	né(e) le	sexe M/F

LE SEJOUR

NOM	Lieu	dates	Référence	Option
ou				

Voyage ALLER : départ de (*) Mulhouse / Colmar / Strasbourg

Coût (si option) €

ou j'emmènerai mon enfant au centre par mes propres moyens

* assurez vous que ce choix est possible dans la brochure

Voyage RETOUR : départ de (*) Mulhouse / Colmar / Strasbourg

Coût (si option) €

ou je chercherai mon enfant au centre par mes propres moyens

HEBERGEMENT : souhaite partager la chambre avec (selon possibilités + même sexe et âge)

AIDES AU DEPART ET BONS PLANS

1) OFFRE « JE PARRAINE UN POTE » :

Je suis **déjà client PEP Alsace** et je **PARRAINE mon meilleur copain = 10% d'économies** (5 % pour mon copain) sur un séjour « 100% PEP Alsace » (5% pour moi et 3% pour mon copain sur les autres séjours).

Remises non cumulables appliquées sur les tarifs hors transport.

NOM	Prénom	né(e) le	sexe M/F

2) OFFRE « ON PART ENTRE POTES » :

Je n'ai jamais participé à une colo PEP Alsace et je **pars avec ma TRIBU = 5 % de remise** si vous êtes 2 ou 3 et **même 8 %** si vous êtes 4 et plus à partir sur un séjour « 100% PEP Alsace » (remise de 3% pour chaque membre de la tribu si on part sur un autre séjour).

Remises non cumulables appliquées sur les tarifs hors transport, sauf stage conduite accompagnée.

NOM + Prénom	né(e) le	NOM + Prénom	né(e) le
1		4	
2		5	
3		6	

3) AIDES AUX VACANCES

Bénéficiez-vous d'une **AIDE AUX VACANCES** ? oui / non si oui, de qui ?

▶ Caisse d'Allocations Familiales oui / non si oui, votre n° d'allocataire (Bon CAF à joindre au plus tôt SVP)

▶ Employeur, Comité d'Entreprise oui / non si oui, lequel ?

▶ Autre (précisez)

4) AUTRES OFFRES, REMISES ou DEDUCTIONS

Je suis titulaire de la **carte IRCOS ou CE+ Services = remise de 5%** pour toute inscription sur un séjour « 100% PEP Alsace » (3 % pour les autres séjours).

Remises non cumulables appliquées sur les tarifs hors transport, sauf stage conduite accompagnée.

Précisez votre offre svp :

SUIVI SANITAIRE ET SOCIAL

Afin d'accueillir votre enfant dans les meilleures conditions, merci de nous communiquer toute information utile relative à :

REGIME ALIMENTAIRE normal / sans porc / sans viande

RA.I. - PROTOCOLE MEDICAL (handicap, allergies alimentaires, ...) oui / non

Type de handicap :

Type d'allergie :

Autres informations médicales :

(veuillez joindre le PAI ou le protocole médical afférant svp)

Suivi social : oui / non si oui :

• NOM et tél. de votre **assistante sociale** (le cas échéant) : tél

• NOM et tél. l'**Educateur de l'enfant** (le cas échéant) : tél

Numéro d'astreinte ou d'urgence du foyer

• L'enfant est-il placé par l'**ASE (DDASS)** ou **Maison de l'Enfant et de la Famille** ? oui / non

si oui, nom, adresse, tél. de la famille d'accueil :

• Bénéficiez-vous de la **CMU** (Couverture Maladie Universelle) ? oui / non (joindre une photocopie de la dernière attestation)

REGLEMENT

Je joins : l'acompte de 150€ (75 € à partir du 2ème enfant) par :

- CHEQUE BANCAIRE à l'ordre des "PEP Alsace"
- ou par CHEQUES-VACANCES ANCV
- ou par CB (CARTE BANCAIRE) (complétez les rubriques CB ci-dessous svp)

majoré : du montant de l'adhésion PEP 2016-2017 obligatoire (+ 2 € par enfant)

- du montant de la Garantie Annulation optionnelle de 18 €
- du montant des options éventuelles (transport ou activités, à préciser) : /€

Paiement par carte bancaire (option)

Je soussigné(e)

titulaire de la carte N° (expiration le __ / __ , n° cryptogramme à 3 chiffres :), autorise les PEP Alsace :

1) à débiter la somme de.....€ correspondant à l'acompte (+ adhésion obligatoire + garantie annulation optionnelle)

A, le Signature du titulaire de la carte :

2) à débiter 30 j avant le départ la somme correspondant au solde de la valeur du séjour (transport inclus), déduction faite de l'acompte versé, de mes Bons CAF et/ou chèques-vacances.

A, le Signature du titulaire de la carte :

VALIDATION

Je soussigné(e), (père / mère / responsable légal du participant) déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente et d'annulation PEP Alsace et les accepter dans leur intégralité.

J'autorise :

- ▶ mon enfant à participer sous ma responsabilité aux activités prévues durant le séjour
- ▶ le directeur du séjour à prendre toutes les mesures de soin et/ou d'intervention d'urgence suivant les prescriptions des médecins
- ▶ que mon enfant soit photographié et/ou filmé pour les besoins des blogs séjours et/ou des supports de communication des PEP Alsace

Je m'engage :

- ▶ à fournir tous les documents nécessaires à la facturation (bons CAF, Chèques-Vacances, ...)
- ▶ à compléter tous les renseignements utiles au bon déroulement du séjour
- ▶ à payer les frais médicaux éventuels de mon enfant
- ▶ à prendre en charge l'intégralité des frais dus à un retour individuel (raccourcement sanitaire, renvoi, rappel prématuré, ...)
- ▶ à régler le solde du séjour à la date figurant sur ma facture (30 jours avant le départ)

je souhaite bénéficier du règlement en **3x sans frais** (valable jusqu'à 90 jours avant le départ)

Je joins : PAI ou protocole médical

bons CAF et/ou chèques-vacances

photocopie du Passeport ou de la Carte d'Identité (pour les séjours à l'étranger)

autre (précisez)

A

le

Signature obligatoire

CATALOGUE en LIGNE et RESERVATIONS : www.vacancespep.fr

Bulletin d'inscription à retourner à PEP Alsace :

Si vous habitez le Haut-Rhin (ou hors Alsace)

8, rue Blaise Pascal 68000 **COLMAR**

b.barbe@pepalsace.fr

Fax : 03 89 24 90 30

Si vous habitez le Bas-Rhin

280, route de Schirmeck 67200 **STRASBOURG**

i.vuidel@pepalsace.fr

Fax : 03 88 77 34 85

Tél : 03 69 99 10 10
loisirs@pepalsace.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE



Les PEP Alsace font partie du réseau national des PEP, reconnu d'Utilité publique et sont membre de la JPA (Jeunesse au Plein Air). Tous les séjours figurant dans ce catalogue sont proposés par des organisateurs du réseau PEP ou JPA.

L'inscription à l'un de ces séjours implique l'acceptation des présentes conditions d'inscription ci-après.

1) INSCRIPTION

- A nos bureaux :
8, rue Blaise Pascal 68000 COLMAR
280, rte de Schirmeck 67200 STRASBOURG
- Par courrier : retournez le dossier d'inscription complété, signé et obligatoirement accompagné de votre acompte de 150 € (75 € à partir du 2ème enfant) à l'ordre des «PEP Alsace»
En cas d'inscription tardive (21 j avant le départ), vous devrez nous adresser la totalité du prix du séjour.
- Par téléphone (réservations uniquement) : 03 69 99 10 10
- Par internet (réservations uniquement) : www.vacancespep.fr
Toute inscription implique l'acceptation des présentes conditions, validée par votre signature au bas du bulletin d'inscription.
L'âge de l'enfant devra impérativement être compris dans la tranche d'âge du séjour et de 4 ans révolus le jour du départ. Aucune inscription ne pourra être prise en compte si elle n'est pas accompagnée de l'acompte.

2) ADHESION

L'adhésion PEP Alsace « enfant » pour l'année scolaire en cours est obligatoire. Si elle n'a pas encore été souscrite au moment de l'inscription, veuillez majorer votre acompte de 2 €.

3) PRIX

Nos prix associatifs comprennent l'ensemble des prestations suivantes :
- hébergement en pension complète
- encadrement
- matériel pédagogique et accès à l'ensemble des activités
- déplacements, visites et excursions éventuelles durant le séjour
- le transport pour se rendre sur le lieu du séjour (sauf mention particulière)
- assurance en responsabilité civile et assistance rapatriement
Ils ne comprennent pas :
- l'argent de poche du participant
- les activités optionnelles qui donnent lieu à suppléments
- les frais médicaux éventuels qui feront l'objet d'une refacturation à l'inscrivant)
- la garantie annulation optionnelle
Les photographies présentées dans nos supports de vente (catalogue, site internet) sont utilisées aux fins de la promotion des séjours proposés et ne peuvent engager les PEP Alsace pour quelque raison que ce soit à l'égard du participant.

4) MODALITES DE REGLEMENT ET DE FINANCEMENT

Les PEP acceptent les Bons de Vacances CAF ou CMSA ainsi que les Chèques Vacances (à joindre à la fiche d'inscription). Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol lors de l'expédition de vos Bons, Chèques-Vacances ou numéraires (envoi par recommandé avec AR svp).
Le solde devra être versé au plus tard à la date figurant sur votre facture. Nous ne pourrions procéder au départ de l'enfant qu'en cas de versement de l'intégralité des sommes dues.
Dès la fin du séjour, nous vous délivrerons une attestation vous permettant de solliciter la participation de votre CE, Municipalité, Service Social ou Ministère (sauf en cas de bourse PEP/JPA).

5) OFFRES SPECIALES ET REDUCTIONS

Offres et réductions sont non cumulables, soumises à conditions et plafonnées. Elles ne sont pas déductibles de l'acompte forfaitaire à régler à l'inscription.
1) Offre 3 X sans frais : dépôt de 3 chèques de garantie (ou 3 prélèvements CB) correspondant au 3 tiers du prix du séjour (offre limitée aux inscriptions effectuées plus de 2 mois avant le début du séjour)
2) Offre Multiples : remises pour l'inscription de plusieurs frères et sœurs appliquées sur le(s) séjour(s) le(s) plus court(s) et réservée aux séjours PEP Alsace
3) Titulaires de la carte IRCOS ou CE + Service : remise de 3% sur tarifs hors transport (joindre photocopie de la carte)
4) membres de l'Education Nationale ou employés d'établissement scolaire adhèrent PEP Alsace : remise non rétroactive sur présentation de la carte d'adhésion « adulte » de l'année scolaire en cours et réservée aux séjours PEP Alsace
Des offres temporaires peuvent également être proposées durant l'année. Renseignez-vous auprès de nos services.

6) AIDES & SOLIDARITE

Aides non cumulables, soumises à conditions et plafonnées.
- association de Solidarité, les PEP peuvent accorder des aides à ceux qui en ont besoin (sauf en cas d'aide du CE). Vous pouvez solliciter notre Fonds d'Aide Exceptionnelle jusqu'à 45 jours avant le séjour (délai de rigueur).
- Si vous habitez le Bas-Rhin : subvention de la Ville pour les familles domiciliées à Strasbourg et aide du Conseil Général selon barèmes CAF - autres aides possibles : Secours Populaire, Restos du Cœur, Caritas, Municipalité, Fonds d'Aide Sociale de l'Ecole, services sociaux, CCAS (contactez votre Assistante Sociale pour tout renseignement).

7) SERVICE INTEGRATION

Les PEP Alsace sont signataires de la charte de déontologie JPA pour l'intégration d'enfants porteurs de handicap. En partenariat avec l'espace ressource handicap de la JPA 67, nous étudions avec les familles concernées le séjour, les conditions d'accueil et l'accompagnement spécifique appropriés pour tout enfant convalescent, porteur d'un handicap ou sujet à PAI. Dans ce cas, tous les éléments (ordonnance, protocole) devront nous être communiqués dès l'inscription par courrier afin de nous permettre de prendre les mesures de prise en charge nécessaires. Nous nous réservons le droit de refuser l'inscription ou d'interrompre le séjour en cas de défaut d'information préalable.

8) ANNULATION

L'annulation d'une inscription doit nous être signifiée par courrier. La date de réception du courrier sera prise en compte dans le calcul des frais d'annulation qui s'établissent comme suit :
1) plus de 45 jours avant le départ, 60 € seront retenus pour frais de dossier (sauf stage de Conduite Accompagnée : retenue de 260 €).

2) entre 45 et 31 jours avant le départ, nous retiendrons l'acompte de 150 € (sauf stage de Conduite Accompagnée : retenue de 320 €).
3) entre 30 et 8 jours avant le départ nous retiendrons 150 €+ l'intégralité des frais de transport + 25 % du prix du séjour.
4) 7 jours et moins : nous facturerons l'intégralité du prix du séjour
En cas d'annulation pour raison médicale (sur présentation d'un certificat médical), selon la date, seules les dispositions 1, 2 ou 3 s'appliqueront. En cas d'interruption du séjour pour raison médicale empêchant l'enfant de poursuivre son séjour (selon certificat médical), nous retiendrons le coût des journées effectuées, le coût intégral du transport majorés de 60 € au titre des frais de dossier.
Nous vous recommandons de souscrire à notre «Garantie Annulation» (voir ci-après).

9) GARANTIE ANNULATION OPTIONNELLE

La garantie annulation optionnelle (forfait de 18 € en sus du prix du séjour), garantit au souscripteur le remboursement intégral des sommes retenues par les PEP, conformément aux conditions d'annulation précisées dans les présentes conditions générales (voir ci-dessus), lorsqu'il est contraint d'annuler son séjour pour des raisons médicales dûment certifiées (maladie, accident), de décès, de destruction des locaux privés ou de licenciement économique. Ces conditions s'appliquent uniquement si la garantie est souscrite au moment de l'inscription et jusqu'à 15 jours avant le départ.
Elles ne s'appliquent pas en cas de maladie ou accident préexistants à l'inscription. La garantie annulation cesse ses effets le jour du départ ou du début du séjour. Par conséquent, aucun remboursement dans le cadre de cette garantie ne sera effectué en cas d'interruption de séjour, pour quelque raison que ce soit.

10) DROIT A L'IMAGE

Au cours du séjour, les participants pourront être photographiés ou filmés. Ces photographies et vidéos pourront être utilisées par les PEP Alsace pour alimenter les blogs des séjours ou illustrer catalogues, site internet ou autres supports de communication ainsi que pour des articles de presse.
L'inscrivant autorise expressément les PEP Alsace, pour la durée légale des droits d'auteur relative aux photographies et vidéos, à utiliser gracieusement l'image du participant et ce à des fins promotionnelles ou de communication interne ou externe.
Tout refus éventuel devra nous être signifié expressément par courrier A/R, ce qui entraînera l'impossibilité pour l'organisateur de fournir des images du participant en cours de séjour (DVD ou blog séjour).

11) RESPONSABILITE DE L'ORGANISATEUR

Les PEP mettent en oeuvre des moyens professionnels pour l'organisation matérielle et logistique des séjours en partenariat ou par l'intermédiaire de prestataires de service. Ces derniers conserveront les responsabilités propres à leur activité. Nous déclinons toute responsabilité quant aux modifications de dates ou de programmes dues à des cas de force majeure. Les PEP se réservent le droit de modifier ou d'annuler un séjour du fait notamment d'un nombre insuffisant de participants. Les contraintes de transport peuvent nous amener à modifier certaines dates ou horaires de séjours. A défaut de trouver une solution de remplacement, nous rembourserons les sommes versées, sans possibilité de dédommagement.

12) RESPONSABILITE DU PARTICIPANT

Si le participant est sujet à des troubles, est porteur d'un handicap, suit un traitement médical ou un régime alimentaire particulier, ordonnance et protocole médical devront nous être communiqués dès l'inscription par courrier pour nous permettre de prendre les mesures nécessaires (voir aussi 7-Service intégration).
Sauf indication préalable des parents, le participant s'engage à régler ses activités et animations prévues, ainsi qu'à se conformer aux règles de vie du séjour (voir ci-dessous).
En cas d'absence des pièces d'identité ou documents obligatoires lorsqu'ils sont exigés, le participant ne pourra pas participer au séjour qui sera considéré comme annulé sans possibilité de remboursement ultérieur.
L'absence d'autres documents (autorisations, attestations, fiches de renseignements, ...) exigibles pourront empêcher le participant de pratiquer certaines activités, sans possibilité de remboursement ultérieur.

13) REGLES DE VIE COLLECTIVES & INTERRUPTION DE SEJOUR

Les participants s'engagent à respecter les règles de vie définies par le directeur du séjour. En cas de manquement grave au dites règles ou si l'équipe d'encadrement constate a des conséquences sur le bon déroulement du séjour ou est susceptible de compromettre le bien-être ou la sécurité du et/ou des participants au séjour, une exclusion et donc un retour anticipé pourront être prononcés.
L'apport, l'incitation et la consommation d'alcool ou de drogue sont formellement interdits et donneront lieu à un rapatriement disciplinaire. Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du participant, pour quelque raison que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement. En cas de renvoi d'un jeune dans sa famille ou si le jeune est repris par sa famille ou s'il quitte le centre avant la fin du séjour pour des raisons disciplinaires ou comportementales décidées par l'équipe d'animation, aucune somme ne sera remboursée et tous les frais occasionnés seront à la charge des familles.

14) AGREMENTS

Nos séjours sont conformes aux normes en vigueur du point de vue pédagogique, sanitaire ainsi que des équipements de sécurité. Ils sont agréés par les Ministères de Tutelle, par les Ministères de l'Education Nationale, du Tourisme et de la Santé, les Services Préfectoraux, les Caisses d'Allocations Familiales et l'Agence Nationale des Chèques Vacances.
Agrément tourisme : inscription au Registre des opérateurs de voyages et de séjours « Atout France » n° IM 075 11 0209.

15) SANTE ET FRAIS MEDICAUX

L'admission d'un mineur est conditionnée à la fourniture (dans votre « Carnet de Voyage ») des informations relatives :
- aux vaccinations obligatoires ou à leur contre-indication
- aux antécédents médicaux ou chirurgicaux

- aux pathologies chroniques ou aiguës en cours
- aux coordonnées du médecin traitant
- à la non contre-indication à la pratique des activités physiques et sportives prévues pour le séjour.
Les soins médicaux (médecin, dentiste, pharmacie...) seront refacturés à l'inscrivant qui s'engage à les rembourser avant la fin du séjour.
Suite au paiement, il recevra les feuilles de soins pour percevoir le remboursement Sécurité Sociale et mutuelle. La non-présentation de l'attestation CMU entraîne l'obligation de remboursement par la famille des frais engagés pour l'enfant. Pour les séjours à l'étranger (CEE), se munir d'une attestation de la Carte Européenne d'Assurance Maladie. L'inscrivant autorise le directeur du séjour à faire soigner le participant et à faire pratiquer les interventions d'urgence suivant les prescriptions médicales éventuelles.

16) DESCRIPTIFS DES SEJOURS

Les activités (éducatives, sportives ou culturelles) contribuent au développement de l'enfant et ne sont pas une fin en soi. Hormis la mention « stage », elles seront pratiquées à titre d'initiation ou de découverte (de 1 à 3 séances). Les programmes d'activités sont prévisionnels et sont aménagés selon durée du séjour ou choix des participants.
Toute modification du programme liée au bon vouloir du participant ou à des cas de force majeure (conditions météorologiques notamment) ne saurait être imputée à l'Association.
En cas de nombre de participants insuffisant, certaines activités proposées au choix pourront être supprimées et remplacées par une activité de substitution.

17) ENCADREMENT

Les projets éducatifs adaptés aux envies et aux besoins des jeunes sont mis en oeuvre par des équipes d'encadrement compétentes, diplômées et formées, conformément à la législation en vigueur. Le personnel technique prend en charge le service de restauration et d'entretien du centre (sauf camps), des assistants sanitaires assurent le suivi médical et d'hygiène des enfants.

18) TRANSPORTS ET CONVOCATIONS

Ils s'effectuent en présence d'un responsable PEP. Sauf mention particulière les transports vers le centre sont inclus dans le prix du séjour. Le mode de transport ainsi que les lieux de rendez-vous sont déterminés 30 jours avant le départ tenant compte des inscrits et des conditions de voyage. Les contraintes de transport peuvent nous amener à modifier certaines dates ou horaires de séjours.
La réglementation des transports (temps de conduite, arrêts, ...) est scrupuleusement respectée.
Arrivées tardives et départs prématurés du participant ne donnent lieu à aucun remboursement du prix du transport. Les participants supporteront seuls les conséquences et frais supplémentaires s'ils sont dans l'impossibilité de présenter les documents de voyage requis (passeport, carte d'identité, etc.). Au retour, en cas de retard non signalé ou non justifié de la famille, nous déclinons toute responsabilité en cas d'accident et l'enfant sera confié aux autorités compétentes passé le délai d'une demi-heure. Tout retard donnera lieu à une pénalité forfaitaire de 30 €. Tout rapatriement ou rattachement au domicile sera facturé à la famille.
Afin de ne pas perturber le bon déroulement du séjour, les accueils sur place sont possibles mais exclusivement réservés à des situations particulières et sur demande préalable des parents.

19) ASSURANCES

L'assurance (MAIF et IMA), comprise dans le prix du séjour, couvre les activités et les transports organisés par les PEP. Enfants et jeunes bénéficient des garanties accidents corporels, responsabilité civile et situation d'urgence médicale.
L'assurance ne couvre pas la responsabilité des participants lorsqu'elle est mise en cause en cas d'agression physique, de vandalisme, de destruction volontaire ou de vols commis délibérément. Les frais qui en résulteraient seront à la charge des familles.
Les PEP déclinent toute responsabilité en cas de pertes ou de vols d'objets personnels ou d'argent de poche sauf s'ils ont été confiés à l'équipe du séjour.

20) PROCEDURES DE PRESERVATION DE LA PROPRIETE ET GESTION DE CRISE

Dans le cadre de leur démarche qualité certifiée Iso 9001 : 2008, les PEP Alsace mettent en oeuvre une procédure de préservation de la propriété du client assurant que tout est mis en oeuvre pour assurer le respect des données et des biens du participant et de l'inscrivant.
De même, l'organisateur met en place une procédure de gestion de crise (accident, épidémie, ...) mettant en oeuvre tous les moyens appropriés (signalément aux autorités compétentes, intervention sur site, information, n° d'urgence communiqué aux familles, ...).

21) LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations collectées sont destinées à l'usage exclusif de l'organisateur. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant en nous écrivant à : PEP Alsace, 8 rue Blaise Pascal 68000 COLMAR.

22) RECLAMATIONS

Les PEP Alsace déclinent toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol d'affaires personnelles, espèces ou objets de valeur que les participants auraient choisis d'emporter sur le lieu du séjour survenus durant le transport ou le séjour sauf si les objets concernés ont été confiés au directeur du séjour.
En vue d'améliorer leurs prestations, Les PEP Alsace, association certifiée Qualité Iso 9001, s'engagent à répondre à toute réclamation à la condition que celle-ci soit expressément formulée par écrit dans un délai maximum de 30 jours suivant la fin du séjour. Le délai de réponse moyen est de 21 jours tenant compte des nécessités d'investigations préalables auprès des équipes.