

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PEP ALSACE

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente qui sont régies par le Code du Tourisme (consultables sur www.legifrance.gouv.fr) pour ce qui concerne les destinations hors du territoire national.

1) INSCRIPTION

- à nos bureaux : 8, rue Blaise Pascal 68000 COLMAR
- par courrier : retournez le contrat de vente complété, signé et obligatoirement accompagné de votre acompte de 150€ et 75€ à partir du 2ème enfant inscrit à l'ordre de « Les PEP Alsace »
En cas d'inscription tardive (21 avant le départ), vous devez nous adresser la photo 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 contrat.
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 et des documents contractuels nécessaires.

2) PRIX

Nos forfaits de voyage 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
 - assurance en responsabilité civile et assistance rapatriement
- Et le cas échéant :
- le transport pour se rendre sur le lieu du séjour (sauf mention particulière)

Sauf mention contraire, ils ne comprennent pas :

- les dépenses à caractère personnel (argent de poche) du participant
- les activités optionnelles qui donnent lieu à suppléments
- les frais de vaccination et de visa
- les frais médicaux éventuels qui feront l'objet d'une refacturation à l'inscrivant
- la garantie annulation optionnelle

3) MODALITÉS DE RÈGLEMENT ET DE FINANCEMENT

Le versement de l'acompte et du solde du séjour peut s'effectuer par :

- chèque bancaire libellé à l'ordre de « Les PEP Alsace »
 - virement bancaire
 - espèces
 - Bons de Vacances CAF ou CMSA (à joindre à la fiche d'inscription)
 - Chèques Vacances ANCV (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, chèques ou espèces (envoi par recommandé avec AR svp).

Le solde devra être versé au plus tard 30j avant le début du séjour. L'usager n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son inscription sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation et encourt le paiement des frais d'annulation (voir article 7). Nous ne pourrions procéder au départ de l'enfant qu'en cas de versement de l'intégralité des sommes dues.

Un paiement tardif ou incomplet donne droit aux PEP Alsace d'annuler le contrat et d'imputer les frais d'annulation qui en découlent.

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).

4) OFFRES SPÉCIALES ET RÉDUCTIONS

Offres et réductions sont non cumulables, soumises à conditions et plafonnées. Elles sont réservées aux séjours « 100% PEP Alsace », appliquées sur le(s) séjour(s) le(s) plus court(s) et sur le tarif hors transport.

L'offre la plus avantageuse sera proposée lors de l'inscription. L'offre « 3 X sans frais » n'est valable que pour une inscription effectuée plus de 2 mois avant le début du séjour. Elle est conditionnée par le paiement à l'inscription du 1er tiers du prix du séjour et le dépôt de 2 chèques de garantie (ou 2 prélèvements CB) correspondant au 2 tiers du prix du séjour

qui devra être soldé avant le démarrage du séjour.

Ces offres ne sont pas déductibles de l'acompte forfaitaire à régler à l'inscription.

5) AIDES & SOLIDARITÉ

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 barème CAF

- autres aides possibles : Secours Populaire, Restos du Cœur, Caritas, Municipalité, Fonds d'Aide Sociale de l'École, services sociaux, CCAS (contactez votre Assistante Sociale pour tout renseignement).

6) SERVICE INTÉGRATION

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 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. Veuillez nous adresser dès l'inscription tous les éléments (ordonnance, protocole, ...) nous permettant de prendre les mesures de prise en charge nécessaires.

7) ANNULATION ou RÉSOLUTION DU FAIT DU CLIENT

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 de résolution qui s'établissent comme suit :

1) plus de 45 jours avant le départ, 75 € seront retenus pour frais de dossier (sauf stage de Conduite Accompagnée : retenue de 280 €).

2) entre 45 et 31 jours avant le départ, nous retiendrons l'acompte de 150 € (sauf stage de Conduite Accompagnée : retenue de 350 €).

3) entre 30 et 8 jours avant le départ nous retiendrons l'acompte de 150 € majoré de 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'appliquent.

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 75 € au titre des frais de dossier.

Nous vous recommandons de souscrire à notre « Garantie Annulation » (voir ci-après).

8) GARANTIE ANNULATION OPTIONNELLE

La garantie annulation optionnelle (forfait de 18 € en sus du prix du séjour), garantit au souscripteur le remboursement intégral des sommes normalement retenues par les PEP, conformément aux conditions d'annulation précisées dans l'article 7, lorsqu'il est contraint d'annuler son séjour pour des raisons dûment justifiées et certifiées :

- décès d'un parent (frère, sœur, parents, grand-parents)

- maladie médicalement constatée ou accident corporel du participant

- destruction des locaux privés occupés par le participant

- licenciement économique d'au moins un des parents

Elles ne s'appliquent pas en cas de maladie ou accident préexistant à l'inscription. La garantie annulation doit être souscrite au moment de l'inscription et 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.

9) DROIT À 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 entrainera l'impossibilité pour l'organisateur de fournir des images du participant en cours de séjour (DVD ou blog séjour).

10) RESPONSABILITÉ 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 circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI) ou cas de force majeure qui pourraient également nous amener à modifier certaines dates ou horaires de séjours.

Les PEP se réservent le droit de modifier le programme ou d'annuler un séjour du fait notamment d'un nombre insuffisant de participants jusqu'à 20 jours avant le départ ou de circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI) dans un délai inférieur à 20 jours.

A défaut de trouver une solution de remplacement, nous vous remboursons l'intégralité des sommes versées sans que vous ne puissiez toutefois prétendre à des dommages et intérêts.

11) RESPONSABILITÉ 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 participer aux activités et animations prévues, ainsi qu'à se conformer aux règles de vie du séjour (voir ci-dessous).

12) RÈGLES DE VIE COLLECTIVES & INTERRUPTION DE SÉJOUR

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 que le comportement du participant 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 la 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PEP ALSACE (SUITE)

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente qui sont régies par le Code du Tourisme (consultables sur www.legifrance.gouv.fr) pour ce qui concerne les destinations hors du territoire national.

13) AGRÈMENTS

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'Éducation 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.

14) SANTÉ ET FRAIS MÉDICAUX

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 facturés 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 signer le participant et à faire pratiquer les interventions d'urgence suivant les prescriptions médicales éventuelles.

15) DESCRIPTIFS DES SÉJOURS

Les activités (éducatives, sportives ou culturelles) ne sont pas une fin en soi : elles participent au déroulement global du séjour, au même titre que les animations, jeux et temps de vie quotidienne.

Hormis la mention « stage », elles seront pratiquées à titre d'initiation ou de découverte (de 1 à 3 séances) et adaptées au niveau et à la motivation du groupe. Les programmes mentionnés sont indicatifs et aménagés selon durée du séjour, le choix des participants, les conditions météorologiques, ...

Toute modification du programme liée au bon vouloir du participant ou à des cas de force majeure ne saurait être imputée à l'Association.

En cas de nombre de participants insuffisant, certaines activités proposées au choix pourraient être remplacées par une activité de substitution.

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.

16) ENCADREMENT

Les projets éducatifs adaptés aux envies et aux besoins des jeunes sont mis en œuvre 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.

17) 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 et accompagnement 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.

18) 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 bénéficiant 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.

19) PROCÉDURES DE PRÉSERVATION DE LA PROPRIÉTÉ ET GESTION DE CRISE

Dans le cadre de leur démarche qualité, les PEP Alsace mettent en œuvre une procédure de préservation de la propriété du client assurant que tout est mis en œuvre 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 œuvre tous les moyens appropriés (signalément aux autorités compétentes, intervention sur site, information, n° d'urgence communiqué aux familles, ...).

20) PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations collectées sont destinées à l'usage exclusif de l'organisateur. Conformément au nouveau règlement sur la protection des données (RGPD) nous avons mis à jour notre politique de confidentialité pour préciser quelles données nous collectons à votre sujet, comment elles sont traitées et quels sont vos droits à leur égard. Conformément à la loi, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel vous concernant en vous adressant : RGPD@pepalace.fr

21) FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

La participation à l'un de nos séjours implique la présentation des attestations médicales de vaccination à jour. De même, pour les séjours à l'étranger, vous devrez présenter les pièces administratives suivantes, qui requièrent des délais d'obtention :

Document	Délivré par	Délai d'obtention
Carte Nationale d'identité ou Passeport individuel	Mairie, Préfecture ou Sous-Préfecture selon domicile	4 à 6 semaines en moyenne selon période
Autorisation de sortie du Territoire	Cerfa n° 15646*01	Immédiat (à télécharger en ligne)
Carte Européenne d'Assurance Maladie	CPAM	2 à 3 semaines

En cas d'absence des pièces d'identité ou documents administratifs 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.

22) CESSIION DE VOTRE CONTRAT DE VOYAGE

Vous bénéficiez du droit de céder votre contrat de voyage à un autre voyageur dans un délai de minimum 20 jours avant le départ moyennant paiement de 75€ supplémentaires au titre des frais de dossier.

23) LITIGES, RÉCLAMATIONS & MÉDIATION

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 choisi d'emporter sur le lieu du séjour et survenu 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 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 15 jours tenant compte des nécessités d'investigations préalables auprès des équipes.

En cas de besoin nous ferons appel à la Médiation Tourisme Voyage (MTV) pour la résolution à l'amiable des litiges.

DISPOSITIONS RELATIVES AU CODE DU TOURISME

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise/les entreprises XY sera/sont entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Les PEP Alsace disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).