



CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

DU

RESEAU PASSERELLES

Ces conditions particulières de vente font référence à l'ensemble des dispositifs présentés par RESEAU PASSERELLES :

- I. Séjours (avec hébergement)
- II. Prestations (sans hébergement)

I. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DES SEJOURS

1. PREAMBULE

1.1. RÉSEAU PASSERELLES

RESEAU PASSERELLES est une Association à but non lucratif Loi de 1901, enregistrée en Préfecture sous le numéro W751242643, n° SIRET 845 349 570 00026, dont le siège est sis 14 rue de la Beaune 93100 Montreuil, sous mandat de gestion exercé par l'Association Vacances et Familles Association à but non lucratif Loi de 1901, enregistrée en Préfecture sous le numéro W75104914, n° SIRET 310 819 024 00293, dont le siège est sis 14 rue de la Beaune 93100 MONTREUIL, et créée afin de permettre aux personnes et aux Familles à revenus modestes ou en difficulté d'accéder au droit de partir en vacances.

Email : contact@reseau-passerelles.org

Téléphone : 02 22 66 97 90

Immatriculation Atout France : IM075190063

Garant financier : son rôle est de garantir la totalité des fonds déposés par les bénéficiaires en cas de défaillance financière de RESEAU PASSERELLES, qui est garantie par l'Union nationale des associations de tourisme de plein air (UNAT), tél. 01 47 83 21 73,

Assureur de Responsabilité Civile : il intervient aux côtés ou à la place de RESEAU PASSERELLES en cas de mise en cause de sa responsabilité ou de faute, erreur ou omission dans l'offre ou l'exécution des services de voyage, préjudiciable au le Bénéficiaire). RESEAU PASSERELLES est assurée par la MAIF, tel. 09 78 97 98 99, n° de sociétaire 4200775K et couverture maximale de 5 000 000 € par sinistre.

Le RÉSEAU PASSERELLES a été fondée en 2010, en partenariat étroit avec l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales et le Groupe KLESIA et a pour objectif de promouvoir, faciliter et développer les vacances des Familles ayant un enfant en situation de handicap en mettant à leur disposition, sur leur lieu de vacances, des solutions d'accueil et de prise en charge de l'enfant concerné ou de l'ensemble de la fratrie, selon leurs besoins exprimés entrant dans l'offre proposée. RÉSEAU PASSERELLES propose aux Familles des séjours incluant pour chaque enfant en situation de handicap une solution d'accueil individuelle ou collective, adaptés à ses besoins spécifiques. Sous certaines conditions, le surcoût lié à la prise en charge du handicap de l'enfant est assuré par les partenaires financiers du RESEAU PASSERELLES.

1.2. L'objectif des Conditions de Vente

Les Conditions Particulières de Vente (les Conditions) qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques d'hébergement par le Bénéficiaire auprès de RÉSEAU PASSERELLES. Elles seront remises ou transmises sur un support durable (document téléchargeable en format PDF) à la Famille bénéficiaire, avant la conclusion du contrat.

Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat avant tout engagement de sa part pour lui-même en tant que Bénéficiaire et les autres voyageurs dont les noms sont mentionnés sur le contrat.

1.3. L'information préalable du Voyageur

Les présentes Conditions complètent l'information préalable du Bénéficiaire, visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, de même que les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains services fournis par RESEAU PASSERELLES. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication sur le Site et consultation par les Bénéficiaires et Voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (conditions de transport et déroulement du séjour et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le Voyageur, conformément aux article R. 211-5 et L. 211-9. Le Bénéficiaire en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage, par l'intermédiaire des équipes en charge de sa réservation

1.4. L'acceptation des Conditions de Vente

En validant son contrat, la Famille reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation des Conditions par le Bénéficiaire empêchera la poursuite de sa réservation.

Les Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur remise et annulent et remplacent toute version antérieure ; elles sont remises au Bénéficiaire dans leur version en vigueur lors de l'offre.

Vous pouvez bloquer vos coordonnées téléphoniques mais n'avez pas la possibilité de vous rétracter de votre commande :

En vertu des article L. 221-28-12 , L. 221-2-5° et 9° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour

objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Une fois votre contrat de voyage validé, vous ne pourrez donc pas vous rétracter, mais seulement résoudre (annuler) votre engagement, moyennant d'éventuels frais selon la date où vous l'annulez.

Si vos coordonnées téléphoniques sont recueillies, vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

1.5. L'adhésion à l'Association

Chaque année, les personnes désireuses de bénéficier de l'accompagnement de RESEAU PASSERELLES devront s'acquitter des frais forfaitaires d'adhésion de 15€ par famille.

Les Familles sont informées que les frais d'adhésion annuels ne seront jamais remboursés, que des services soient réservés ou non auprès de RESEAU PASSERELLES.

1.6. Les frais de dossier

Des frais de dossier par réservation de l'hébergement ou du séjour à la carte sont facturés par RÉSEAU PASSERELLES à hauteur de 75€ par famille. Ils sont payés avec l'acompte, dont ils font partie.

Les Familles sont informées que les frais de dossier ne seront jamais remboursés en cas d'annulation des prestations de leur fait.

2. OFFRES DU RÉSEAU PASSERELLES

2.1. Les séjours : clubs ou individuels

Le RÉSEAU PASSERELLES propose des séjours familiaux de répit

- « Club » : un dispositif d'accueil collectif et de prise en charge de leur enfant en situation de handicap au sein d'un club ou de l'ensemble de la fratrie, par une équipe professionnelle. 3 à 4 hébergements destinés aux Familles ayant un enfant en situation de handicap sont réservés par le RÉSEAU PASSERELLES.
- « individuels » : l'enfant est pris en charge individuellement sur le lieu de résidence touristique des parents

2.2. L'accompagnement du RÉSEAU PASSERELLES

Dans le cadre des séjours en accueil collectif, une équipe du RÉSEAU PASSERELLES est à la disposition des Familles pour :

- Accueillir l'enfant en situation de handicap du lundi au vendredi, jusqu'à de 35 heures par semaine de séjour. Les parents décident des temps d'accueil de leur enfant sur les horaires d'ouverture en lien avec la responsable du séjour, des journées complètes sont

proposées avec ou sans prise de repas sur place, l'accueil des fratries est aussi possible jusqu'à 20h par semaine et sous condition de disponibilité de place. Dans ce temps est inclus une soirée de garde de 3h au sein de l'hébergement de la famille.

- Chaque équipe du RÉSEAU PASSERELLES est composée d'au moins trois professionnels du secteur médico-social, sous la responsabilité d'un professionnel diplômé de l'accompagnement médico-social. Le taux d'encadrement est à minima de 3 encadrants pour 4 enfants en situation de handicap, pouvant aller jusqu'à 2 encadrants pour 1 enfant et ne dépasse pas 4 encadrants pour 8 enfants incluant les fratries.

Dans le cadre des séjours individuels, le RÉSEAU PASSERELLES met à disposition un intervenant qui répond aux besoins de l'enfant, pour assurer son accueil et sa prise en charge sur place. Cet intervenant est soit un prestataire qualifié et validé par l'équipe du RESEAU PASSERELLES, soit un professionnel directement recruté par le RESEAU PASSERELLES. Le temps d'accueil est organisé en amont du départ avec l'équipe du RESEAU PASSERELLES et en lien avec l'intervenant choisi.

3. MODALITÉS DE RÉSERVATION

Le RÉSEAU PASSERELLES réserve, chez des hébergeurs touristiques (campings ou villages de vacances en France) des hébergements, sur une période prédéfinie, qui sont ensuite mis à disposition des Familles, en fonction de leur souhait de destination et de la période souhaitée.

Le RÉSEAU PASSERELLES effectue la réservation pour le compte de la Famille, qui sera responsable de sa réservation et du respect du règlement intérieur du lieu d'hébergement ou de séjour. La Famille est un client comme les autres usagers de l'hébergeur et traite directement avec ce dernier pour toutes les questions pratiques et logistiques liées à l'hébergement (réservation de draps, par exemple) ou aux services proposés sur le lieu de séjour.

La réservation s'effectue en ligne, via le site www.reseau-passerelles.org à partir du 05 mars 2025. Cette date est communiquée en amont par mail, réseaux sociaux et/ou par les partenaires du réseau Passerelles selon les conditions suivantes :

- Disposer de ou créer avant la réservation son Espace Personnel « Passerelles » créé grâce au codes fournis aux Familles à l'issue du premier contact
- Avoir rempli le formulaire de pré-demande qui permet à la Famille, avant sa réservation, de mettre à jour son espace personnel et déterminer ses droits en termes de financement (VACAF, préfinancement) ainsi que ses besoins particuliers (adaptation PMR de l'hébergement, matériel médical, infirmière). L'accès à l'espace de réservation est impossible si le formulaire de pré-demande n'est pas rempli.

- Être à jour de sa cotisation annuelle (adhésion)
- La Famille choisit le séjour parmi les offres du RÉSEAU PASSERELLES que les intervenants du Réseau Passerelles lui proposent selon les besoins de son enfant.
- Elle remplit les informations qui lui sont demandées.
- Lors de la validation de la réservation, la Famille choisit les modalités de paiement de son séjour et règle un acompte par carte bancaire. Ce tarif comprend les frais de dossier.
- La Famille choisit ou refuse de souscrire une assurance-annulation
- Le contrat de séjour est validé : la confirmation de votre réservation reprend les éléments essentiels de celle-ci tels que les caractéristiques principales du voyage, le prix, les dates de séjour, en application des dispositions des articles L.211-10 et R.211-4 et R.211-6 du Code du Tourisme et atteste de la conclusion du contrat de vente entre RÉSEAU PASSERELLES et la Famille.

4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix sont exprimés TTC et en Euros.

4.1. Le prix du séjour comprend :

- La location de l'hébergement, selon la formule retenue par la famille (accueil avec prise en charge de l'enfant en situation de handicap individuelle ou en un club enfant),
- la participation forfaitaire aux surcoûts pour l'accueil et la prise en charge des enfants en situation de handicap et de leur fratrie par le RÉSEAU PASSERELLES, déduite des prises en charge assurées dans le cadre de conventions de préfinancement concernant le Bénéficiaire (CAF, groupes de protection sociale).
- l'option garantie annulation, si la Famille y souscrit.
- Les frais de dossier

4.1.a Le financement du surcoût lié au handicap par un partenaire du Réseau Passerelles est conditionnée à son acceptation de prise en charge. La famille doit impérativement fournir l'ensemble des documents demandés par le partenaire pour que celui-ci puisse étudier son dossier. RESEAU PASSERELLES déploiera ses meilleurs efforts pour accompagner la Famille et parvenir à un 0 reste à charge mais ne sera pas responsable d'un éventuel refus.

L'acceptation ou le refus est une décision propre au partenaire du RESEAU PASSERELLES.

4.1.b En cas de refus de prise en charge par les partenaires organismes sociaux, le surcoût lié au handicap est supporté par la famille.

4.2. Le prix du séjour ne comprend pas :

- les dépenses supplémentaires que la famille souhaiterait engager sur le lieu du séjour :
- les frais de restauration (hors formules de pensions comprises dans le coût de la location),
- les activités payantes du lieu de séjour,
- les services du village de vacances (location de draps, machine à laver, ménage, etc.).
- Les frais d'adhésion, réglés avant la réalisation du dossier.
- Les taxes de séjour réglées directement aux campings et villages de vacances par le Bénéficiaire.

Le règlement du séjour est effectué selon les modalités et l'échéancier précisé sur le contrat :

- acompte 30% du prix du séjour
- solde 70% au moins 1 mois avant le début du séjour

Ou :

- acompte 30% du prix du séjour
- 2^{ème} acompte de 30% au moins 2 mois avant le début du séjour
- solde 40% au moins 1 mois avant le début du séjour

Le Bénéficiaire a également la possibilité d'opter pour un règlement intégral du séjour, en un seul paiement dans les 8 jours maximum de l'émission de la facture.

Les réservations effectuées à moins d'un mois du début du séjour doivent être réglées en une seule fois lors de la conclusion du contrat dans les 8 jours maximum de l'émission de la facture.

Le choix entre les modalités de paiement est effectué au moment de la réservation.

Les Familles bénéficient également de la possibilité de régler par Chèques Vacances ANCV, à adresser au service facturation du RÉSEAU PASSERELLES, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le règlement par chèques ANCV ne peut être utilisé qu'à hauteur du solde restant, au moment où la Famille adresse ses chèques au service facturation. Aucun remboursement des acomptes versés ne pourra être réalisé pour substituer les versements effectués à un autre moyen de paiement ultérieur.

5. HÉBERGEMENTS

5.1. La classification des hébergements

Lorsqu'elles existent, la labellisation attribuée à l'établissement ou sa catégorie figurant dans nos descriptifs correspondent à une classification établie en référence aux normes touristiques officielles.

5.2. Votre arrivée dans l'hébergement

Il est d'usage de prendre possession de l'hébergement à partir de 17 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 10 heures le jour du départ. RÉSEAU PASSERELLES pourra déroger à cette règle selon les hébergeurs de séjours et l'indiquera aux bénéficiaires.

Sauf indication contraire, toute hébergement pris avant 17 heures ou rendu après 10 heures peut être considérée comme une nuit supplémentaire susceptible d'être facturée en conséquence.

5.3. Les repas

Les repas de la Famille ne sont pas fournis par RESEAU PASSERELLES.

Les repas de(s) enfant(s) accueillis par le Club Passerelle demeurent à la charge des parents, qu'il soit fourni par leur soins ou assuré par la structure d'accueil (sur place ou service traiteur). Les repas assurés par la structure ou RESEAU PASSERELLES sont facturés aux parents à la fin du séjour.

6. ACCUEIL DES ENFANTS

6.1 Préparation des séjours

Une évaluation préalable des besoins spécifiques de chaque enfant en situation de handicap est effectuée par une coordinatrice, après un échange avec la Famille et/ou avec l'établissement d'accueil de l'enfant. Une présentation détaillée des besoins particuliers / spécifiques de l'enfant est ensuite réalisée et soumise à la Famille pour validation, qui sera transmise aux professionnels en amont du séjour.

Pour tout enfant présentant des troubles de la santé, un protocole personnalisé d'intervention est rédigé avant le séjour et soumis à la signature des parents ou représentants légaux et du médecin suivant habituellement l'enfant.

6.2 En Club Enfants Passerelles

Le Club Enfants Passerelles n'est pas une structure médico-sociale, mais un club enfants de lieu de vacances, pour lequel le RÉSEAU PASSERELLES a mis en place des moyens importants pour assurer la sécurité et la qualité des accueils des enfants à besoins spécifiques.

Le Club Enfants Passerelles, pour des raisons de sécurité, fonctionne sur la base d'un certain nombre de règles, notamment l'émargement obligatoire par les parents à chaque arrivée et départ de l'enfant en situation de handicap ou non, notamment :

- L'enfant ne peut venir ou repartir seul du Club Enfant sans être accompagné de l'un de ses parents ou d'un responsable désigné
- Un délai de prévenance doit être observé pour la prise des repas le midi.

En cas de circonstances particulières, pour des raisons climatiques (canicule...), ou sanitaires ou d'absence du responsable de séjour, ou toute autre situation exceptionnelle, le RÉSEAU PASSERELLES se réserve la possibilité d'interrompre momentanément le fonctionnement du Club Enfants Passerelles.

6.3 En accueil individuel

Une fois sa réservation effectuée sur le site internet du RESEAU PASSERELLES, la Famille est accompagnée par l'équipe du réseau Passerelles pour trouver un intervenant qui prendra en charge son enfant sur les lieux du séjour en fonction des besoins de l'enfant et de l'intervenant choisi ; les horaires et durée d'interventions sont variables et prédéfinies avant le départ.

7. ASSURANCES

Le RÉSEAU PASSERELLES n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées et informe le Bénéficiaire sur l'existence et la possibilité de souscrire au moment de sa réservation un contrat d'assurance-annulation et/ou d'assistance.

L'assurance-annulation : elle couvre certains cas d'annulation par le Voyageur auquel elle permet d'obtenir le remboursement des frais pratiqués par le RÉSEAU PASSERELLES ;

L'assistance-rapatriement : elle permet l'assistance sur place et/ou le rapatriement du Voyageur en cas d'incident ou accident pendant le séjour.

Le RÉSEAU PASSERELLES propose aux Familles de souscrire une assurance annulation, mise en place avec son partenaire ASSURINCO et la Compagnie MUTUAIDE (filiale de GROUPAMA).

Cette assurance garantit le remboursement de l'intégralité des versements, au moment de l'annulation, hormis les frais de dossier et la cotisation d'assurance. Le détail de l'assurance est communiqué à la Famille lors de la souscription.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis au RÉSEAU PASSERELLES et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par LE RÉSEAU PASSERELLES sans faute du Bénéficiaire. Les déclarations de sinistre s'effectuent directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

8. CESSION DU CONTRAT

Le Bénéficiaire peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui et doit impérativement informer le RÉSEAU PASSERELLES de cette cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en :

Indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et Justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires raisonnables et appropriés occasionnés par cette cession.

En revanche, le Bénéficiaire ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance.

9. RESPONSABILITÉ

Le RÉSEAU PASSERELLES est un professionnel disposant de l'autorisation légale d'exercer matérialisée par son immatriculation au Registre national tenu par ATOUT France, garantissant à ses Voyageurs la parfaite exécution des voyages élaborés.

Le RÉSEAU PASSERELLES est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Le Voyageur est informé que la responsabilité du RÉSEAU PASSERELLES ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage est imputable soit au bénéficiaire, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages et revêtant un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que épidémie ou pandémie, cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...) .

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnités dues par ces prestataires trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le

contrat peut limiter les dommages-intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence).

Ainsi, le RÉSEAU PASSERELLES apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté, directement ou via son représentant local mais ne pourra être déclarée responsable des défauts d'exécution des prestations prévues au contrat et ne sera tenue à aucune indemnisation, dans les cas suivants :

- Annulation d'un départ, modification d'horaire ou de destination, indisponibilité des prestations prévues au contrat etc. provoqués par des événements indépendants de sa volonté au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.
- Retard dû à un préacheminement terrestre, aérien ou ferroviaire non-organisé par le RÉSEAU PASSERELLES ayant entraîné le retard ou l'absence du bénéficiaire au départ de son séjour, pour quelque raison que ce soit.
- Non-présentation du bénéficiaire

Le RÉSEAU PASSERELLES ne sera pas responsable des pertes ou des valeurs non déposées dans les coffres mis à la disposition des bénéficiaires dans certains hébergements (appart-hôtels, campings). En cas de vol, la responsabilité du RÉSEAU PASSERELLES sera limitée conformément aux règles du Code civil relatives à la responsabilité des hôteliers.

10. MODIFICATION OU ANNULATION PAR LA FAMILLE

10.1. Demande de modification

Vous pouvez transmettre toute demande de modification à RÉSEAU PASSERELLES qui s'efforcera d'y répondre afin de vous donner satisfaction, en vous indiquant notamment les coûts et frais à prévoir. Les nouvelles prestations devront être validées par les soins de RÉSEAU PASSERELLES pour faire partie de votre contrat et une confirmation sera établie et vous sera remise.

10.2. Demande et frais d'annulation

Le Bénéficiaire peut annuler son contrat à tout moment. Toute annulation engendre des frais. Conformément à l'article L.211-14-I du Code du Tourisme, RÉSEAU PASSERELLES appliquera des frais à toute demande d'annulation tels que présentés ci-dessous :

- Tout acompte versé est dû, une fois le contrat signé.
- A moins d'un mois de la date de départ, le séjour reste dû dans son intégralité. Aucune annulation réalisée à moins d'un mois de la date de départ ne sera remboursée, sauf si le Bénéficiaire a souscrit une assurance spécifique.

Les frais d'adhésion annuelle et les frais de dossiers ne seront pas remboursés, quel que soit le motif sauf annulation par RÉSEAU PASSERELLES.

Toute annulation doit être adressée à RÉSEAU PASSERELLES par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : 14 rue de la Beaune 93100 Montreuil ou par email à : contact@reseau-passerelles.org .

Le Bénéficiaire pourra solliciter les justificatifs de ces frais.

10.3. Annulation sans frais en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur son lieu de destination ou à proximité immédiate, entraînant des conséquences importantes sur son contrat ou le transport vers le lieu de destination, le Bénéficiaire pourra résoudre (annuler) son contrat avant le début du voyage et en obtenir le remboursement intégral, sans possibilité de dédommagement supplémentaire cependant, ou accepter le report des prestations dans les conditions déterminées avec RÉSEAU PASSERELLES.

11. MODIFICATION DU CONTRAT PAR RÉSEAU PASSERELLES AVANT LE DÉPART

11.1. Modifications mineures

RÉSEAU PASSERELLES peut effectuer des changements mineurs nécessaires à la bonne exécution du voyage à forfait. Conformément à l'article L.211-13 du Code du Tourisme, les éléments mineurs susceptibles d'être modifiés sont signalés dans l'offre préalable et le contrat et le Voyageur en recevra l'information claire, compréhensible et apparente par l'intermédiaire des coordinatrices chargés de son dossier.

11.2. Modification d'éléments essentiels

Dans l'hypothèse où RÉSEAU PASSERELLES serait amenée à modifier des éléments essentiels du contrat en raison de contraintes extérieures qui s'imposent à elle, elle en informera le plus rapidement possible le Voyageur bénéficiaire. Ce dernier pourra alors choisir entre deux options : accepter la modification du contrat et ses répercussions sur le prix, ou annuler (résoudre) le contrat sans frais. Le voyageur doit communiquer son choix à RÉSEAU PASSERELLES dans le délai raisonnable qui lui aura été communiqué. A défaut de choix dans ce délai, RÉSEAU PASSERELLES pourra appliquer des frais de résolution (annulation).

12. ANNULATION DU CONTRAT PAR RÉSEAU PASSERELLES AVANT LE DÉPART

12.1. En cas d'insuffisance de participants sur les séjours avec accueil collectif

Lorsqu'un nombre minimal de 3 Familles participantes requis pour la réalisation du séjour avec accueil Club enfants Passerelles n'est pas atteint, RÉSEAU PASSERELLES informera le Bénéficiaire de l'annulation du contrat selon le délai légal de prévenance soit :

- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours.

Il sera alors proposé au Bénéficiaire en priorité une solution de remplacement au tarif en vigueur. En cas d'impossibilité, RESEAU PASSERELLES procèdera au remboursement intégral des sommes payées, hors adhésion, sans frais au plus tard sous 14 jours.

12.2. Pour cause de manque de professionnels

Si le RÉSEAU PASSERELLES ne parvient pas à recruter des professionnels qualifiés pour assurer l'encadrement de l'enfant en situation de handicap dans les conditions de sécurité souhaitées, RÉSEAU PASSERELLES se réserve le droit d'annuler la prise en charge de l'enfant.

L'hébergement reste à la charge de la famille.

Le surcoût lié au handicap de l'enfant ne sera pas facturé.

Les frais de dossier et d'adhésion restent à la charge de la famille.

12.3. Sans motif

Selon l'article L. 211-14-III du Code du Tourisme, RÉSEAU PASSERELLES peut résoudre (annuler) le contrat et remboursera intégralement le Reste à charge au Voyageur le plus rapidement possible et au plus tard sous 14 jours, avec une éventuelle indemnisation supplémentaire au profit du Voyageur correspondant au moins aux frais réels que le Voyageur aurait dû supporter s'il avait annulé le contrat de son fait.

12.4. Pour cause de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables

Si avant le départ, RÉSEAU PASSERELLES est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, telles que les conséquences d'une pandémie par exemple, elle pourra notifier la résolution du contrat au Voyageur, dans les meilleurs délais avant le début du voyage et procèdera au remboursement du prix payé par la Famille à charge sans frais ou, avec l'accord du Voyageur, au report du voyage à une date ultérieure et selon de nouvelles conditions.

13. LES FORMALITÉS

De manière générale, RÉSEAU PASSERELLES recommande aux bénéficiaires de conserver sur eux leurs papiers d'identité et de se munir du livret de famille en raison de la présence d'enfants.

- Les vaccinations obligatoires ou recommandées vous seront précisées lors de l'élaboration de votre projet de vacances. Assurez-vous d'être à jour dans vos vaccinations habituelles.

Protocole sanitaire : en cas de renouveau de crise sanitaire pour cause d'épidémie ou pandémie, le RÉSEAU PASSERELLES pourra prendre la décision de mettre en place les restrictions suivantes :

- Limitation de l'accueil au Club Enfants Passerelles aux seuls enfants en situation de handicap
- suppression des gardes d'enfants dans les hébergements des parents
- absence de participation aux activités communes- avec les clubs d'activités des lieux de vacances

RÉSEAU PASSERELLES ne pourra être tenu pour responsable de tout empêchement du voyageur à accéder aux services prévus au contrat et ne pourra procéder à un quelconque remboursement si le Bénéficiaire n'a pas accompli les formalités recommandées.

14. LITIGES ET MÉDIATION

Votre obligation de signalement

En vertu des dispositions des articles L.211-16-II et R.211-6-5° du Code du Tourisme, le Voyageur doit signaler sur place au représentant de RESEAU PASSERELLES, dont les coordonnées lui ont été remises avant le départ, et dans les meilleurs délais toute non-conformité qu'il pourrait constater pendant son séjour.

Notre service réclamations

Si vous n'avez reçu satisfaction sur place, RÉSEAU PASSERELLES vous invite à contacter son service dédié à l'adresse postale suivante : 14 rue de la Beaune 93100 MONTREUIL et email : contact@reseau-passerelles.org, en exposant la difficulté rencontrée et en joignant le cas échéant copie des pièces justificatives. RÉSEAU PASSERELLES accusera réception du dossier par retour et procèdera aux vérifications nécessaires afin de répondre au mieux à la Famille, dans un délai maximal de 30 jours.

Le Médiateur Tourisme et Voyage

Si malgré le soin que RÉSEAU PASSERELLES apporte au traitement des demandes des Voyageurs, vous n'étiez pas satisfait de la réponse apportée dans un délai de 60 jours, vous disposez de la faculté de recourir, gratuitement et pendant un an à compter de votre retour, à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur

du Tourisme et des Voyages - MTV - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ainsi que sur son site Internet : www.mtv.travel.

15. DONNÉES PERSONNELLES

RÉSEAU PASSERELLES respecte les dispositions du RGPD et attache une importance particulière à la protection des données personnelles du Voyageur communiquées pour la bonne exécution des prestations achetées.

Le Voyageur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui le concernent.

Ces données sont destinées à RÉSEAU PASSERELLES. Elles peuvent être transmises à des tiers pour la bonne exécution du contrat.

Notamment, RÉSEAU PASSERELLES pourra communiquer les listes nominatives des bénéficiaires aux partenaires financeurs.

Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à : RÉSEAU PASSERELLES - : contact@reseau-passerelles.org

A l'occasion des séjours et si le responsable légal de l'enfant a donné son autorisation dans la fiche de renseignement, RÉSEAU PASSERELLES est susceptible de collecter des photographies ou vidéos sur lesquelles les Bénéficiaires peuvent apparaître. Il pourra les utiliser comme illustration dans sa communication externe non-commerciale destinée à valoriser son activité et ses valeurs.

II. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DES PRESTATIONS

1. PREAMBULE

1.1. Le RÉSEAU PASSERELLES

Le présent contrat est conclu avec l'association RESEAU PASSERELLES, également appelé ci-dessous « le Prestataire ».

RESEAU PASSERELLES est une Association à but non lucratif Loi de 1901, enregistrée en Préfecture sous le numéro W751242643, n° SIRET 845 349 570 00026, dont le siège est sis 14 rue de la Beaune 93100 Montreuil, sous mandat de gestion exercé par l'Association Vacances et Familles Association à but non lucratif Loi de 1901, enregistrée en Préfecture sous le numéro W75104914, n° SIRET 310 819 024 00293, dont le siège est sis 14 rue de la Beaune 93100 MONTREUIL, et créée afin de permettre aux personnes et aux Familles à revenus modestes ou en difficulté d'accéder au droit de partir en vacances.

Email : contact@reseau-passerelles.org

Téléphone : 02 22 66 97 90

Assureur de Responsabilité Civile : il intervient aux côtés ou à la place de RESEAU PASSERELLES en cas de mise en cause de sa responsabilité ou de faute, erreur ou omission dans l'offre ou l'exécution des services, préjudiciable au le Bénéficiaire). RESEAU PASSERELLES est assurée par la MAIF, tel. 09 78 97 98 99, n° de sociétaire 4200775K et couverture maximale de 5 000 000 € par sinistre.

RÉSEAU PASSERELLES a été fondée en 2010, en partenariat étroit avec l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales et le Groupe KLESIA et a pour objectif de promouvoir, faciliter et développer les vacances des Familles ayant un enfant en situation de handicap en mettant à leur disposition, sur leur lieu de vacances, des solutions d'accueil et de prise en charge de l'enfant concerné ou de l'ensemble de la fratrie, selon leurs besoins exprimés entrant dans l'offre proposée. RÉSEAU PASSERELLES propose aux Familles des séjours et prestations incluant pour chaque enfant en situation de handicap une solution d'accueil individuelle ou collective, adaptés à ses besoins spécifiques. Sous certaines conditions, le surcoût lié à la prise en charge du handicap de l'enfant est assuré par les partenaires financiers du RESEAU PASSERELLES.

1.2. L'objectif des Conditions de Vente

Les Conditions Particulières de Vente (les Conditions) qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations par le Bénéficiaire – aussi dénommé « la Famille » - auprès de RÉSEAU PASSERELLES. Elles seront remises ou transmises sur un support durable (document téléchargeable en format PDF) à la Famille bénéficiaire, avant la conclusion du contrat.

Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat avant tout engagement de sa part pour lui-même en tant que Bénéficiaire et les personnes dont les noms sont mentionnés sur le contrat.

Le recours au service de RESEAU PASSERELLES implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous.

Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le Client.

Dans tous les cas, le prestataire ne propose ses services que dans la limite des déclarations, agréments et autorisation dont il est titulaire sur ses zones géographiques d'interventions.

1.3. Champ d'application et acceptation des conditions de vente

Les présentes Conditions de Vente régissent les relations contractuelles entre RESEAU PASSERELLES et le Bénéficiaire et s'appliquent, sans restriction ni réserve à toutes les prestations de services proposées par RESEAU PASSERELLES.

Les Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur remise et annulent et remplacent toute version antérieure ; elles sont remises au Bénéficiaire dans leur version en vigueur lors de l'offre.

Ces Conditions de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

En validant son contrat, le Bénéficiaire reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies.

Le défaut d'acceptation des Conditions par le Bénéficiaire empêchera la poursuite de sa réservation.

1.4. Adhésion à l'Association

Chaque année, les personnes désireuses de bénéficier de l'accompagnement de RESEAU PASSERELLES devront s'acquitter des frais forfaitaires d'adhésion de 15€ par famille.

Les Familles sont informées que les frais d'adhésion annuels ne seront jamais remboursés, que des services soient réservés ou non auprès de RESEAU PASSERELLES.

1.5. Frais de dossier

Des frais de dossier par réservation de la prestation sont facturés par RESEAU PASSERELLES à hauteur de 75€ par famille. Ils sont payés avec l'acompte, dont ils font partie.

Les Familles sont informées que les frais de dossier ne seront en aucun cas remboursés.

2. PRESTATIONS DU RÉSEAU PASSERELLES

2.1 Préparation des prestations

Une évaluation préalable des besoins spécifiques de chaque enfant en situation de handicap est effectuée par une coordinatrice, après un échange avec la Famille et/ou avec l'établissement d'accueil de l'enfant. Une présentation détaillée des besoins particuliers/spécifiques de l'enfant est ensuite réalisée et soumise à la Famille pour validation, qui sera transmise aux professionnels en amont des vacances.

Pour tout enfant présentant des troubles de la santé, un protocole personnalisé d'intervention est rédigé avant le départ en vacances et soumis à la signature des parents ou représentants légaux et du médecin suivant habituellement l'enfant.

2.2 Prestations : avec Club enfants Passerelles ou en accueil individuel

Les prestations sont réalisées du lundi au dimanche aux jours et heures convenus avec la Famille. Le RESEAU PASSERELLES ne propose pas d'astreinte téléphonique le soir et le week-end.

Le RÉSEAU PASSERELLES propose deux types de prestations de répit en famille, sans hébergement :

- les prestations avec « Club enfants Passerelles ». Trois destinations sont proposées en 2025 avec Club enfants Passerelles ;
- les prestations en accueil individuel, ou « prestations individuelles ».

2.2.1 Prestations avec Club enfants Passerelles

Il s'agit d'un dispositif d'accueil collectif et de prise en charge au sein d'un club de leur enfant en situation de handicap ou de l'ensemble de la fratrie, par une équipe professionnelle.

Le Club Enfants Passerelles n'est pas une structure médico-sociale, mais un club enfants de lieu de vacances, pour lequel RÉSEAU PASSERELLES a mis en place, hors du lieu de vacances des Familles, des moyens importants pour assurer la sécurité et la qualité des accueils des enfants à besoins spécifiques.

Le Club Enfants Passerelles, pour des raisons de sécurité, fonctionne sur la base d'un certain nombre de règles, notamment l'émargement obligatoire par les parents à chaque arrivée et départ de l'enfant en situation de handicap ou non, notamment :

- L'enfant ne peut venir ou repartir seul du Club Enfant sans être accompagné de l'un de ses parents ou d'un responsable désigné
- Un délai de prévenance doit être observé pour la prise des repas le midi.

En cas de circonstances particulières, pour des raisons climatiques (canicule...), ou sanitaires ou d'absence du responsable de la prestation, ou toute autre situation exceptionnelle, le RÉSEAU PASSERELLES se réserve la possibilité d'interrompre momentanément le fonctionnement du Club Enfants Passerelles.

Repas

Les repas de(s) enfant(s) ne sont pas fournis par RESEAU PASSERELLES.

Les repas de(s) enfant(s) accueillis demeurent à la charge des parents, qu'il soit fourni par leur soins ou assuré par la structure d'accueil (sur place ou service traiteur). Les repas assurés par la structure ou RESEAU PASSERELLES sont facturés aux parents à la fin de leurs vacances.

2.2.2 Prestations en accueil individuel

L'enfant est pris en charge individuellement sur le lieu de résidence touristique des parents.

Dans le cadre des prestations individuelles, le RÉSEAU PASSERELLES met à disposition un intervenant qui répond aux besoins de l'enfant, pour assurer son accueil et sa prise en charge.

Le temps d'accueil est organisé en amont du départ avec l'équipe du RESEAU PASSERELLES et en lien avec l'intervenant choisi.

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile de vacances doit être assuré au personnel.

Elaboration d'un devis signé par la Famille

Toute demande de prestations par le Client fait l'objet d'un devis. Sauf précision contraire sur le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée de six mois à compter de sa date d'établissement.

Il est considéré comme accepté par la Famille à compter de la signature du devis ou du contrat.

Repas

Les repas de(s) enfant(s) ne sont pas fournis par RESEAU PASSERELLES.

Les parents sont responsables de l'organisation et du paiement des repas de leurs enfants.

3. PERSONNEL D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

3.1 Dans le cadre d'un accueil avec Club enfants Passerelles

Dans le cadre des prestations en accueil collectif, une équipe RESEAU PASSERELLES est à la disposition des Familles pour accueillir l'enfant en situation de handicap du lundi au vendredi, jusqu'à 35 heures par semaine de vacances. Dans ce temps est inclus une soirée de garde de 3h dans le lieu d'hébergement de la famille.

Chaque équipe du RÉSEAU PASSERELLES est composée d'au moins trois professionnels du secteur médico-social, sous la responsabilité d'un professionnel diplômé de l'accompagnement médico-social. Le taux d'encadrement est à minima de 3 encadrants pour 4 enfants en situation de handicap, pouvant aller jusqu'à 2 encadrants pour 1 enfant et ne dépasse pas 4 encadrants pour 8 enfants incluant les fratries.

Les parents décident des temps d'accueil de leur enfant sur les horaires d'ouverture en lien avec la responsable de la prestation, des journées complètes sont proposées avec ou sans prise de repas sur place, l'accueil des fratries est aussi possible jusqu'à 20h par semaine et sous condition de disponibilité de place.

3.2 Dans le cadre d'un accueil individuel

Une fois sa réservation effectuée sur le site internet du RESEAU PASSERELLES, la Famille est accompagnée par l'équipe de RESEAU PASSERELLES pour trouver un intervenant qui prend en charge son enfant sur son lieu de vacances en fonction des besoins de l'enfant et de l'intervenant choisi ; les horaires et durée d'interventions sont individualisés et prédéfinis avant le départ.

Cet intervenant est soit un prestataire qualifié proposé par RESEAU PASSERELLES et recruté par la Famille, soit un professionnel directement recruté par le RESEAU PASSERELLES.

En fonction du profil et des besoins de l'enfant, quatre types de solution contractuelle et de facturation sont envisagés :

1. Prestaire d'aide à domicile ;
2. Educateur.ice en libéral ;
3. Intervenant en CESU ;
4. L'embauche d'une personne par RESEAU PASSERELLES, expérimenté de façon marginale en 2025.

Dans les trois premiers cas - RESEAU PASSERELLES est en charge d'identifier des solutions pour que la famille puisse choisir.

- La famille contracte directement avec la solution d'accompagnement de son/ses enfants en situation de handicap.
- Pour les cas 1 et 2, le prestataire d'aide à domicile ou l'éducateur.ice en libéral facture directement son service au Réseau Passerelles.
- Pour le cas 3, l'intervenant CESU est contracté par la famille qui le paie directement. Le RESEAU PASSERELLES rembourse la moitié des frais sous présentation du bulletin de salaire du salarié. L'autre moitié est remboursée par l'Etat à la famille sous forme de crédit d'impôt.

En aucun cas RESEAU PASSERELLES peut être tenu responsable d'une défaillance de la solution contractée par la famille. Dans ce cas-là, RESEAU PASSERELLES met tout en œuvre pour proposer d'autres solutions à la Famille.

Dans le quatrième cas - RESEAU PASSERELLES est responsable du bon déroulement de la prestation et en supporte les coûts.

Remplacement de personnel absent

Dans les trois premiers cas cités ci-avant, RESEAU PASSERELLES vient en appui d'une recherche de solution d'encadrement de.s enfant.s autre mais n'est pas responsable.

Dans le cas où RESEAU PASSERELLES recrute du personnel d'encadrement de.s enfant.s, les absences non-prévisibles de l'intervenant au domicile des vacances (maladie par exemple) sont gérées par le service pendant les horaires d'ouverture de RESEAU PASSERELLES du lundi au vendredi entre 9h et 18h. Le RESEAU PASSERELLES ne propose pas d'astreinte téléphonique le soir et le week-end.

En accord avec la Famille, une solution de remplacement, la plus immédiate possible, est proposée afin d'assurer la continuité de service. L'intervenant remplaçant dispose des compétences et des informations nécessaires à exercer.

4. MODALITÉS DE RÉSERVATION

La réservation s'effectue en ligne, via le site www.reseau-passerelles.org à partir du 05 mars 2025. Cette date est communiquée en amont par mail, réseaux sociaux et/ou par les partenaires du réseau Passerelles selon les conditions suivantes :

- Disposer de ou créer avant la réservation son Espace Personnel « Passerelles » crée grâce au codes fournis aux Familles à l'issue du premier contact
- Avoir rempli le formulaire de pré-demande qui permet, avant sa réservation, de mettre à jour son espace personnel et déterminer ses droits en termes de financement ainsi que ses besoins particuliers (adaptation PMR de l'hébergement, matériel médical, infirmière). L'accès à l'espace de réservation est impossible si le formulaire de pré-demande n'est pas rempli.
- Être à jour de sa cotisation annuelle (adhésion)
- La Famille choisit la prestation parmi les offres du RÉSEAU PASSERELLES que les intervenants du Réseau Passerelles lui proposent selon les besoins de son enfant.
- Elle remplit les informations qui lui sont demandées.
- Lors de la validation, la Famille choisit les modalités de paiement de sa prestation et règle un acompte par carte bancaire. Ce tarif comprend les frais de dossier.
- La Famille choisit ou refuse de souscrire une assurance-annulation
- Le contrat de prestation est validé : la confirmation de votre réservation reprend les éléments essentiels de celle-ci tels que les caractéristiques principales, le prix, les dates de la prestation et atteste de la conclusion du contrat de vente entre RÉSEAU PASSERELLES et la Famille.

5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix sont exprimés TTC et en Euros.

5.1 Prestations individuelles

5.1.a Le prix de la prestation comprend :

- La participation forfaitaire pour la prise en charge des enfants en situation de handicap, déduite des prises en charge assurées dans le cadre de conventions de préfinancement concernant le Bénéficiaire (CAF, groupes de protection sociale),
- La recherche d'intervenant du RESEAU PASSERELLES,
- La coordination de la solution trouvée avec la Famille,
- L'option garantie annulation, si la Famille y souscrit,
- Les frais de dossier.

1. Le financement du surcoût lié au handicap par un partenaire du RESEAU PASSERELLES
Il est conditionné à son acceptation de prise en charge. La famille doit impérativement fournir l'ensemble des documents demandés par le partenaire pour que celui-ci puisse étudier son dossier. RESEAU PASSERELLES déploiera ses meilleurs efforts pour accompagner la Famille et parvenir à un reste à charge nul (0€) mais ne sera pas responsable d'un éventuel refus.

L'acceptation ou le refus est une décision propre au partenaire du RESEAU PASSERELLES.

2. En cas de refus de prise en charge par les partenaires organismes sociaux

En cas de refus de prise en charge par les partenaires organismes sociaux, le surcoût lié au handicap est supporté par la Famille.

5.1.b. Le prix ne comprend pas :

- Les dépenses que la famille souhaiterait engager sur le lieu de ses vacances : frais de restauration, activités payantes sur le lieu de vacances.
- Les frais d'adhésion, réglés avant la réalisation du dossier.
- Assurance annulation.

Le règlement de la prestation est effectué selon les modalités et l'échéancier qui seront précisés sur le contrat :

- acompte 30% du prix de la prestation
- solde 70% au moins 1 mois avant le jour de début des vacances

Ou :

- acompte 30% du prix de la prestation
- 2^{ème} acompte de 30% au moins 2 mois avant le jour de début des vacances
- solde 40% au moins 1 mois avant le jour de début des vacances.

Le Bénéficiaire a également la possibilité d'opter pour un règlement intégral de la prestation en un seul paiement dans les 8 jours maximum de l'émission de la facture.

Les réservations effectuées à moins d'un mois du début des vacances doivent être réglées en une seule fois lors de la conclusion du contrat dans les 8 jours maximum de l'émission de la facture.

Le choix entre les modalités de paiement est effectué au moment de la réservation.

5.2 Prestations avec club enfants passerelles

5.2.a. Le prix de la prestation comprend :

- L'accueil avec prise en charge de l'enfant en situation de handicap en Club enfant Passerelles,
- La participation forfaitaire aux surcoûts pour l'accueil et la prise en charge des enfants en situation de handicap et de leur fratrie par le RÉSEAU PASSERELLES, déduite des prises en charge assurées dans le cadre de conventions de préfinancement concernant le Bénéficiaire (CAF, groupes de protection sociale),
- L'option garantie annulation, si la Famille y souscrit,
- Les frais de dossier.

1. Le financement du surcoût lié au handicap par un partenaire du RESEAU PASSERELLES

Il est conditionné à son acceptation de prise en charge. La famille doit impérativement fournir l'ensemble des documents demandés par le partenaire pour que celui-ci puisse étudier son dossier. RESEAU PASSERELLES déploiera ses meilleurs efforts pour accompagner la Famille et parvenir à un reste à charge nul (0€) mais ne sera pas responsable d'un éventuel refus.

L'acceptation ou le refus est une décision propre au partenaire du RESEAU PASSERELLES.

2. En cas de refus de prise en charge par les partenaires organismes sociaux,

En cas de refus de prise en charge par les partenaires organismes sociaux, le surcoût lié au handicap est supporté par la Famille.

5.2.b. Le prix ne comprend pas :

- les dépenses que la famille souhaiterait engager sur le lieu de ses vacances : frais de restauration, activités payantes sur le lieu de vacances ;
- Les frais d'adhésion, réglés avant la réalisation du dossier ;
- L'assurance annulation.

Le règlement de la prestation est effectué selon les modalités et l'échéancier qui seront précisés sur le contrat :

- acompte 30% du prix de la prestation
- solde 70% au moins 1 mois avant le jour de début des vacances

Ou :

- acompte 30% du prix de la prestation
- 2^{ème} acompte de 30% au moins 2 mois avant le jour de début des vacances
- solde 40% au moins 1 mois avant le jour de début des vacances.

Le Bénéficiaire a également la possibilité d'opter pour un règlement intégral de la prestation en un seul paiement dans les 8 jours maximum de l'émission de la facture.

Les réservations effectuées à moins d'un mois du début des vacances doivent être réglées en une seule fois lors de la conclusion du contrat dans les 8 jours maximum de l'émission de la facture.

Le choix entre les modalités de paiement est effectué au moment de la réservation.

6. ASSURANCES

Le RESEAU PASSERELLES n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées et informe le Bénéficiaire sur l'existence et la possibilité de souscrire au moment de sa réservation un contrat d'assurance-annulation.

L'assurance-annulation couvre certains cas d'annulation par le Bénéficiaire auquel elle permet d'obtenir le remboursement des frais pratiqués par le RESEAU PASSERELLES ;

Le RESEAU PASSERELLES propose aux Familles de souscrire une assurance annulation, mise en place avec son partenaire ASSURINCO et la Compagnie MUTUAIDE (filiale de GROUPAMA).

Responsabilité et assurance du prestataire RESEAU PASSERELLES

Le Prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le client, de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues contractuellement et requises par le Client, ou de tout dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

7. MODIFICATION OU ANNULATION PAR LA FAMILLE

7.1. Demande de modification

Vous pouvez transmettre toute demande de modification à RÉSEAU PASSERELLES qui s'efforcera d'y répondre afin de vous donner satisfaction, en vous indiquant notamment les coûts et frais à prévoir. Les nouvelles prestations devront être validées par les soins de RÉSEAU PASSERELLES pour faire partie de votre contrat et une confirmation sera établie et vous sera remise.

7.2. Demande et frais d'annulation

Le Bénéficiaire peut annuler son contrat à tout moment. Toute annulation engendre des frais. RÉSEAU PASSERELLES appliquera des frais à toute demande d'annulation tels que présentés ci-dessous :

- Tout acompte versé est dû, une fois le contrat signé.
- A moins d'un mois de la date de départ, la prestation reste dû dans son intégralité. Aucune annulation réalisée à moins d'un mois de la date de départ ne sera remboursée, sauf si le Bénéficiaire a souscrit une assurance spécifique.

Les frais d'adhésion annuelle et les frais de dossiers ne seront pas remboursés, quel que soit le motif sauf annulation par RÉSEAU PASSERELLES.

Toute annulation doit être adressée à RÉSEAU PASSERELLES par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : 14 rue de la Beaune 93100 Montreuil ou par email à : contact@reseau-passerelles.org .

Le Bénéficiaire pourra solliciter les justificatifs de ces frais.

8. ANNULATION DU CONTRAT PAR RÉSEAU PASSERELLES AVANT LE DÉPART

8.1 En cas d'insuffisance de participants sur les prestations avec accueil Club enfant Passerelles

Lorsqu'un nombre minimal de 3 familles participantes requis pour la réalisation de la prestation avec accueil Club enfants Passerelles n'est pas atteint, RÉSEAU PASSERELLES informera le Bénéficiaire de l'annulation du contrat selon le délai légal de prévenance soit :

- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours.

RESEAU PASSERELLES tentera de proposer au Bénéficiaire une solution de remplacement au tarif en vigueur. En cas d'impossibilité, RESEAU PASSERELLES procèdera au remboursement intégral des sommes payées, hors adhésion et frais de dossier, sans frais au plus tard sous 14 jours.

8.2 Pour cause de manque de professionnels

1^{er} cas : personnels recrutés par RESEAU PASSERELLES

Si le RÉSEAU PASSERELLES ne parvient pas à recruter des professionnels qualifiés pour assurer l'encadrement de l'enfant en situation de handicap dans les conditions de sécurité souhaitées, RÉSEAU PASSERELLES se réserve le droit d'annuler la prise en charge de l'enfant.

Le surcoût lié au handicap de l'enfant ne sera pas facturé à la Famille.

Les frais de dossier et d'adhésion restent à la charge de la famille.

2^{ème} cas : personnels recrutés par la Famille sur la base d'une proposition de RESEAU PASSERELLES

Pour les solutions contractées directement par la famille qui seraient défailtantes, RÉSEAU PASSERELLES se réserve le droit d'annuler la prise en charge de l'enfant.

Le surcoût lié au handicap de l'enfant ne sera pas facturé à la Famille.

Les frais de dossier et d'adhésion restent à la charge de la famille.

9. RECLAMATIONS

Si vous n'avez reçu satisfaction sur place, RÉSEAU PASSERELLES vous invite à contacter son service dédié à l'adresse postale suivante : 14 rue de la Beaune 93100 MONTREUIL et email : contact@reseau-passerelles.org, en exposant la difficulté rencontrée et en joignant le cas échéant copie des pièces justificatives. RÉSEAU PASSERELLES accusera réception du dossier par retour et procèdera aux vérifications nécessaires afin de répondre au mieux à la Famille, dans un délai maximal de 30 jours.

10. DONNÉES PERSONNELLES

RÉSEAU PASSERELLES respecte les dispositions du RGPD et attache une importance particulière à la protection des données personnelles du Bénéficiaire communiquées pour la bonne exécution des prestations achetées.

Le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui le concernent.

Ces données sont destinées à RÉSEAU PASSERELLES mais elles peuvent être transmises à des tiers pour la bonne exécution du contrat.

Notamment, RÉSEAU PASSERELLES pourra communiquer les listes nominatives des bénéficiaires aux partenaires financeurs.

Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à RÉSEAU PASSERELLES : contact@reseau-passerelles.org

A l'occasion des prestations et si le responsable légal de l'enfant a donné son autorisation dans la fiche de renseignement, RÉSEAU PASSERELLES est susceptible de collecter des photographies ou vidéos sur lesquelles les Bénéficiaires peuvent apparaître. Il pourra les utiliser comme illustration dans sa communication externe non-commerciale destinée à valoriser son activité et ses valeurs.