

Tous les séjours proposés par "AS de COEUR", entrant dans la catégorie des séjours éducatifs, font l'objet d'une déclaration auprès de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) sous le code organisateur "W662013540".

1. Séjours et voyages : Notre site Internet et les plaquettes commerciales présentent les séjours diffusés par "AS de COEUR" et constituent l'information préalable. Cette information porte sur le contenu des « forfaits » (destinations, modes d'hébergement, voyages, activités et prestations complémentaires), sur les dates, les prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation et de modification du contrat et sur les formalités de voyages. Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix.

Notre catalogue est exclusivement en ligne: Il propose la totalité de l'offre de "AS de COEUR". Le déroulement des séjours, les tarifs et descriptifs proposés le sont à titre indicatif au tarif d'un remplissage maximal. Les descriptifs et les tarifs officiels sont ceux présents sur le site Internet www.asdecoeur.net à l'instant où l'adhérent fait sa réservation. Pour inscrire un participant sur un des séjours du catalogue, l'adhérent utilisera le module de réservation électronique sur le site <https://inscription.asdecoeur.net> - Nos Séjours - Dates et disponibilités. Il devra au préalable avoir contrôlé le descriptif du séjour sur la page "Nos séjours - Destinations". Chaque séjour possède un lien 'Toutes les infos ici' permettant de suivre le déroulé normal du séjour. Pour aider l'adhérent dans cette démarche "AS de COEUR" propose un service de renseignement clientèle par mail ou téléphone.

2. Réservation d'un séjour :

- 2.1 Afin de réserver un séjour, il faut avant tout, créer un compte 'parents' sur le site inscription.asdecoeur.net. En créant un compte, le parent doit indiquer ses informations personnelles, les moyens d'être contacté. Il doit ensuite créer un profil pour chacun des enfants susceptibles de participer aux séjours proposés. Le parent devra valider chacune des informations de type sanitaire, et valider les autorisations via une double vérification opérée par mail et par sms afin d'en assurer l'authenticité. Une fois les informations remplies, le parent a accès à la possibilité de créer des devis pour chacun des séjours proposés. Une réservation est conditionnée par le versement d'une partie ou de la totalité du séjour, indiquée dans le devis (transport, nourriture collective, hébergement). Pour bloquer une réservation, le parent doit cliquer sur le lien reçu dans le mail. En cliquant sur ce lien, le devis concerné lui est présenté, et le logiciel de réservation vérifie si le nombre de places est toujours disponible. En fonction de l'instant, et des places disponibles, 3 boutons de validation sont visibles : "Procéder au règlement complet", "Procéder à un règlement partiel", ou "Mettre en liste d'attente". Un paiement immédiat du devis doit être effectué via la plateforme 'HelloAsso', pour un montant minimal de 10% du montant du devis. Le complément éventuel (Chèques Vacances, Chèques Vacances Connect, espèces ou virement uniquement - Pas de chèque), doit nous être parvenu dans nos locaux dans un délai de 3 jours à partir du paiement Hello Asso. Seul un premier paiement (en partie ou en totalité), via la plateforme HelloAsso, permet de bloquer la réservation et les places concernées. Passé ce délai et sans contact de la part du client, la place sera remise à disposition, un remboursement sera opéré, frais d'adhésion à l'association déduits. Si l'inscription intervient à moins de 96h du séjour, la totalité du séjour doit être réglée lors du paiement. Lorsque le parent accepte la proposition en cliquant sur "Procéder au règlement", il est renvoyé sur la plateforme 'HelloAsso', procède au règlement (total ou partiel). Ce document (Conditions d'inscriptions et CGV - disponible aussi sur le site <https://www.asdecoeur.net> lui est alors présenté. Il peut alors procéder à l'acceptation du contrat en procédant au règlement (total ou partiel). Ce dernier clic n'est possible que si l'adhérent a confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante. Un lien « conditions générales d'inscription » est mis à sa disposition sur le site www.asdecoeur.net. Cette démarche du double "clic" vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de tous les voyageurs du contrat électronique et de l'ensemble des conditions exposées ci-après. L'adhérent recevra par mail, une fois que le règlement aura été confirmé, un mail intitulé « AS de COEUR - Inscription confirmée » pour un règlement total, ou « AS de COEUR - pré-inscription confirmée » dans le cas d'un paiement partiel, précisant le séjour, les dates et les différentes options souscrites et attestant que "AS de COEUR" a bien pris en compte sa demande. Ce mail contient une facture temporaire avec le 'solde restant dû'. Le délai de rétractation qui s'applique habituellement pour toute vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet « la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être soumis à une date ou selon une périodicité déterminée (Article L.121-20-4 code consommation). La personne effectuant la réservation reconnaît avoir la capacité de contracter, être âgée de plus de 18 ans et ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou de curatelle -

2.2 Règlement : Le solde du séjour doit parvenir à "AS de COEUR" au plus tard trois (3) jours avant le départ, de même qu'une copie du dossier de l'enfant ou sa version numérique, ainsi que tous les documents demandés par "AS de COEUR" dans le cadre du séjour. A défaut, l'enfant concerné ne pourra pas participer au séjour. Un enfant ne peut être accepté sur un séjour s'il n'a pas fourni l'ensemble des documents présentés dans son profil, et dans les différents mails envoyés. Dans ce cas de figure, le montant total du séjour reste dû. Pour un paiement en espèces, il ne peut dépasser la somme de 1000 €. Toute inscription faite par un service d'aide sociale à l'enfance, une institution spécialisée, une famille d'accueil doit nous être précisée au moment de l'inscription. Cette inscription est conditionnée par la signature d'une convention spéciale entre l'inscrivant et "AS de COEUR". Les responsables légaux et tuteurs s'engagent à ce que l'enfant inscrit n'ait fait l'objet ni d'incarcérations ni de mesures éducatives ni ne soit soumis à des traitements médicaux lourds. A défaut, vous vous engagez à venir récupérer l'enfant sur le lieu du séjour, aucun remboursement de séjour ne pourra avoir lieu.

3.Prix : Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 3 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée : part du Transport, redevances et taxes connues à la date du contrat, part des achats en Devises et taux de référence. Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse. Le voyageur peut demander le remboursement des taxes aériennes dont l'exigibilité procède de l'embarquement

effectif du passager des vols qu'il n'a pas consommés aux coordonnées précisées à l'article « Réclamations et Médiations ». La demande est gratuite lorsqu'elle est effectuée en ligne. Des frais n'excédant pas un montant de 20% des sommes remboursées peuvent être facturés si la demande est effectuée par courrier ou par téléphone.

4. Formalités de voyage : "AS de COEUR" s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de séjour et sur les différents centres. Ces formalités sont communiquées sur chaque fiche séjour. Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité et du formulaire d'autorisation de sortie de territoire disponible sur : <https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/15646-01>. La vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ sont à la charge du voyageur. A noter que la fourniture en mode numérique devra intervenir avant le séjour, mais que les originaux devront être remis à l'accompagnateur au moment du départ.

5. Annulation, désistement, assurance annulation et modification de séjour :

- Annulation du fait du participant : Absence de droit de rétractation Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants : Frais d'annulation/résolution du contrat : Le voyageur a la possibilité d'annuler/résoudre le présent contrat moyennant le paiement des frais suivants (par personne ou par dossier, sur le prix total du voyage) :

- Plus de 10 jours avant le départ, les frais d'adhésions à l'association ainsi que la quote-part du montant du transport et de l'hébergement restent acquis à l'association.

- Entre 10 et 3 jours avant le départ, 20% du prix du forfait touristique (séjour + transport) + adhésion

- Entre 3j et la veille du départ, retenu de la quote part exacte calculée sur le coût des transports, salaires et de l'hébergement.

Toutefois, hormis les frais d'adhésion qui restent redevables en tout état, le forfait touristique peut être remboursé si dans les délais impartis avant le début du séjour, la place laissée vacante trouve acquéreur. Le remboursement, s'il doit intervenir, interviendra dans les 10 jours après la fin du séjour par chèque ou virement.

Tout séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées. Pour toute inscription pour laquelle l'annulation ne nous a pas été signalée par un moyen fiable et écrit, le montant du séjour reste intégralement dû. La non-délivrance de papiers administratifs ne peut nous être opposable pour obtenir le remboursement du séjour. Le participant déclare être en bonne santé et apte à participer au séjour et ne nécessiter aucun accompagnement spécifique dans le cadre de son séjour. S'il s'avère que le participant nécessite un accompagnement personnalisé plus important que d'ordinaire, le choix sera proposé au responsable légal de prendre à sa charge le surcoût engendré par la présence d'une personne supplémentaire dédiée et à partir du moment où cette personne peut s'intégrer dans l'effectif maximal de participants ou sera contraint d'annuler son séjour de son fait, aux conditions susmentionnées. Par ailleurs, le participant déclare ne pas être infecté par une maladie contagieuse, ni avoir été en contact avec une personne l'ayant été au cours des 15 jours précédant le début du séjour. Dans le cas contraire, le participant devra annuler le séjour de son fait, aux conditions susmentionnées.

- Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant : Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement de la part de « "AS de COEUR" ». Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre d'une assistance rapatriement.

- Il est proposé nominativement, une assurance annulation au coût unique de 20€. L'assurance intervient pour toute annulation déclarée au moins 6 heures avant l'heure de départ prévue par un moyen de communication écrit (SMS ou mail). L'heure de réception faisant foi. Elle est conditionnée à la fourniture des éléments attestant une maladie du participant, ou un événement exceptionnel grave survenu dans la famille. Dans ce cas, le remboursement intégral (hormis les frais d'assurance et l'adhésion) sera effectué dans les 10 jours suivant la fin du séjour concerné. Dans les 6h avant le début du séjour, l'intégralité du séjour reste dû, toutefois, seront remboursés tous les articles du séjour qui sont strictement individuels et qui n'ont pas été réglés par l'association (Entrée à Port-Aventura, alimentation). Le remboursement interviendra dans les 10 jours après la fin du séjour concerné.

- Annulation et modification du fait de "AS de COEUR" : La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Cet élément est indiqué au titre de l'information préalable dans chaque fiche séjour. Si le nombre de participants était inférieur au seuil de viabilité, "AS de COEUR" pourrait se voir dans l'obligation d'annuler ce séjour. Dans cette éventualité, "AS de COEUR" informera le participant dans un délai de 72h avant la date de départ. Le Voyageur sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire ou du remboursement total des sommes versées. "AS de COEUR" peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier une date de séjour, un lieu, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, "AS de COEUR" proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies. Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour.

6. Règlement intérieur aux séjours de « "AS de COEUR" »

- Chaque participant s'engage à respecter et adhérer au 'contrat d'engagement Républicain'.

- Recommandations au participant : Le participant doit accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain mais aussi de respecter les recommandations les encadrants ou de ses partenaires, fournisseurs ou sous-traitants (respect des règles de bonne conduite, des horaires, participation aux activités programmées, politesse envers les autres, non consommation de drogues et/ou alcool etc.)

- Discipline : Le participant est invité à adopter une bonne conduite envers le personnel d'encadrement et les autres participants, et au cours de toutes les activités proposées sur le séjour auquel il participe. L'usage de drogue, alcool, tabac, le vol sous toutes ses formes sont formellement interdits. Dans le cas où le comportement d'un participant serait de nature à troubler le bon déroulement du séjour, ou dans le cas où, il ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de sécurité, "AS de COEUR" se réserve le droit d'en informer ses parents ainsi que les organismes ayant participé au financement (Comité d'entreprise, CAF, Commune, ASE...) et d'interrompre son séjour. Les frais de retour anticipé et l'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant et/ou de ses parents et/ou de l'inscrivant. Il est rappelé que l'achat de tabac et d'alcool, en France, mais surtout à l'étranger (Espagne dans notre cas), est strictement réglementé, et en tout état de cause INTERDIT pour tout mineur. Les responsables légaux s'engagent, en cas de problème sur le lieu du séjour ou en douane, à venir récupérer leur enfant auprès des autorités françaises, et s'engagent en outre à s'acquitter, en leur nom, des amendes et sanctions prononcées à l'encontre de l'enfant par ces dernières.

Décharge de responsabilité : Le séjour terminé, notre mission s'achève dès que les participants sont repris en charge par leurs parents, dans les 15 minutes qui suivent le retour. Nous déclinons toute responsabilité quant aux incidents qui pourraient survenir à posteriori.

7. Qualité de séjour : Il est préférable de nous faire part de vos éventuelles remarques pendant la durée du séjour. Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le participant est tenu de la signaler au contact ci-après dans les meilleurs délais. En effet durant les séjours "AS de COEUR" assure une astreinte 24h/24 au numéro disponible sur le site internet afin que nous puissions intervenir immédiatement. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels « dommages-intérêts » ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du participant. Le participant pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place.

8. Assurances : En qualité d'organisateur responsable, "AS de COEUR" considère la souscription à une garantie indispensable pour garantir au participant une couverture optimale des risques liés à son voyage et son séjour. Chaque participant inscrit à un séjour organisé par nos soins bénéficie de ces garanties d'assurances et en fonction de son domicile légal en ce qui concerne l'assistance.

9. Responsabilité : "AS de COEUR", en tant qu'organisateur de séjour, est responsable de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et est tenu d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211- 17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour. Toutefois, "AS de COEUR" peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au participant, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

10. Frais Médicaux : Il se peut que "AS de COEUR" fasse l'avance de frais médicaux (honoraires médicaux, radios, médicaments, etc.) pour un participant. Dans cette éventualité, vous recevrez une facture correspondant aux frais médicaux avancés. Dès réception de votre règlement, nous vous adresserons la feuille de soins.

11. Bons-vacances et Chèques Vacances : "AS de Coeur" n'est pas habilitée, à ce jour, à percevoir les bons CAF. Les chèques Vacances ou chèques Vacances Connect sont eux acceptés.

12. Politique de confidentialité des données : Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Un droit d'utilisation des images sera demandé à chaque séjour. Les images pourront être utilisées à fin de promotions des séjours sur les réseaux sociaux en vigueur.

13. Cession du contrat Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'association dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat. Des frais de cessions au montant réel pourront vous être réclamés, notamment lorsque certaines réservations sont nominatives (billets de transport notamment).

14. Relances : En cas d'impayés "AS de COEUR" se réserve le droit de facturer des frais de traitement de dossier, les frais d'envoi et les frais de recours à un cabinet de recouvrement. Pour les enfants bénéficiant de prises en charge, en cas de non-participation de l'enfant ou en cas de retour prématuré, l'organisme signataire s'engage à régler la totalité du montant du séjour facturé.

15. Réclamation et Médiation : Le voyageur peut saisir le siège de toute réclamation, à l'adresse suivante : "AS de COEUR" 1, rue de Calmeilles 66100 Perpignan par lettre RAR ou mail à info@asdecoeur.net accompagné(e) de tout justificatif. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, l'adhérent peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. Si l'inscription s'effectue en ligne, le participant a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.