

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (EDM)

VERSION EN VIGUEUR AU 16 FÉVRIER 2023

## PRÉAMBULE : STATUT ET MISSION DE LA FONDATION LES ENFANTS DU MÉTRO

La Fondation Les Enfants du Métro (EDM) est agréée comme organisateur d'accueil collectif de mineurs (ACM) sous le numéro 075ORG0695 et chaque séjour fait l'objet d'une déclaration pour agrément auprès du Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports de Paris (SDJES 75).

Le projet éducatif de EDM est disponible sur son site Internet ou peut vous être adressé sur simple demande.

EDM est titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle, portant le numéro 921 1090 03467B, souscrit auprès de la compagnie : MATMUT, dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76000 Rouen. Le détail des garanties est téléchargeable sur le site internet de EDM et pourra vous être communiqué sur simple demande.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent dans le cadre de la réglementation en vigueur et notamment des articles L211-1 et suivants et R211-1 et suivants du Code du Tourisme. Elles ont vocation à s'appliquer à tous les séjours proposés dans le catalogue et sur le site internet de EDM : <https://www.lesenfantsdumetro.fr>.

**L'inscription à un séjour EDM implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente et du règlement de participation à nos séjours qui lui est annexé. Ces documents sont également disponibles sur le site internet dans le menu info pratiques.**

## 1. LES BÉNÉFICIAIRES

Nos séjours sont exclusivement réservés aux enfants ou aux jeunes adultes âgés de 3 à 20 ans qui appartiennent à l'une des catégories suivantes :

- Les enfants du personnel RATP actifs ou retraités (sous réserve que leur CSE d'appartenance soit en situation régulière par rapport au versement de la subvention dédiée à la Fondation)
- Les petits-enfants des agents actifs ou retraités (une majoration est appliquée sur le prix catalogue). Voir FOCUS inscription.
- Les enfants du personnel d'organismes partenaires, en particulier Point Habitat, Systra, la Mutuelle RATP ou nos associations partenaires
- Tous les orphelins de la RATP.

Les inscriptions peuvent être effectuées uniquement par les agents RATP ou les représentants légaux des enfants concernés (ci-après « le/ les Souscripteur(s) »). EDM pourra procéder au contrôle de la qualité des Souscripteurs et des Bénéficiaires et pourra à ce titre demander la production des pièces justificatives permettant l'ouverture d'un compte client auprès de EDM.

Le Souscripteur réalisant les inscriptions doit avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Il agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à l'inscription (« les Participants »). Il s'engage également à ce que les Participants prennent connaissance des présentes conditions générales, qui leur seront intégralement opposables.

Toute fausse déclaration exposera le Souscripteur aux sanctions exposées à l'article 8 ci-dessous.

## 2. LES SÉJOURS

Les catalogues en ligne et le descriptif des séjours détaillés par saison sur notre site Internet ont pour objet de présenter les séjours proposés ou organisés par EDM. Ils constituent le support de l'information préalable obligatoire définie aux articles L211-8 et suivants du Code du Tourisme, qui porte sur :

- Le contenu des séjours (destination, mode d'hébergement, transports, activités et prestations complémentaires),
- Les dates (qui peuvent varier à + ou - 48h pour les séjours à l'étranger en avion)
- Les prix
- Les modalités de paiement
- Les conditions d'annulation
- Les modifications du contrat
- Les formalités administratives et/ou sanitaires du voyage
- Les assurances.

Sauf modification communiquée au Souscripteur avant son inscription définitive, les informations relatives au séjour choisi figurant dans les catalogues en ligne et sur le site internet de EDM deviennent contractuelles dès l'inscription au séjour en ligne. Elles constituent la définition des prestations de chaque séjour et contiennent les informations essentielles relatives au séjour choisi.

En revanche, les photos publiées sur le site internet et les brochures de EDM et/ou sur ses réseaux sociaux sont uniquement destinées à illustrer la documentation, sans nécessairement refléter avec exactitude les lieux de déroulement des séjours. Elles n'ont aucune valeur contractuelle.

## 3. SOUS-TRAITANCE

EDM est susceptible de sous-traiter certains séjours auprès de prestataires réputés fiables et respectueux des obligations légales, s'agissant en particulier des séjours à l'étranger et des séjours linguistiques.

De la même façon, certaines activités nécessitant des encadrants diplômés ou des équipements dont EDM ne dispose pas en propre sont confiées à d'autres prestataires. Conformément à la réglementation applicable, EDM demeure cependant seule responsable à l'égard des Souscripteurs.

## 4. INFORMATIONS VOYAGE ET FORMALITES

### 4.1. FORMALITES ADMINISTRATIVES

Il appartient au Souscripteur de s'assurer avant d'inscrire un Participant que ce dernier, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession des documents administratifs exigés pour effectuer le voyage choisi, notamment un passeport ou une carte nationale d'identité en cours de validité, ainsi que tout autre document nécessaire (visa, autorisation de sortie du territoire etc.) conforme à la réglementation applicable pour transiter et/ou entrer dans le pays de destination. Il appartient au Souscripteur de respecter les formalités à accomplir pour le franchissement des frontières et de s'assurer que les nom(s) et prénom(s) du Participant figurant sur les documents de voyage correspondent exactement à ceux qui figurent sur la pièce d'identité, le passeport, l'ESTA, l'AVE, le visa, l'autorisation de voyage électronique, etc.

Seuls une carte nationale d'identité ou un passeport dont la date d'expiration n'est pas dépassée permettent de voyager. Dans certains pays, il est nécessaire de disposer d'un passeport ayant une date de validité supérieure à 6 mois après la date de retour prévue. Aucun autre document ne peut servir à voyager. En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations hors Union européenne. Des visas étant obligatoires pour accéder à certains pays, EDM conseille au Souscripteur de prendre ses dispositions afin de se rapprocher suffisamment tôt des services consulaires du pays de destination. Le Souscripteur doit veiller à anticiper les délais nécessaires pour l'obtention des documents obligatoires. Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les exigences réglementaires et de s'assurer qu'ils remettent à leur enfant les documents requis. Il est rappelé à cet égard que les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Les enfants mineurs doivent être titulaires de papiers d'identité individuels avec photographie et à leur nom.

### 4.2. FORMALITÉS SANITAIRES

Le Souscripteur est invité à consulter les informations pratiques et conseils de voyage délivrés par EDM ou ses partenaires et à se rendre sur les sites suivants :

- [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/) dans la rubrique « santé » de chaque fiche pays ;
- [www.pasteur.fr/fr/centre-medical/preparer-sonvoyage](http://www.pasteur.fr/fr/centre-medical/preparer-sonvoyage) - Tél. : 01 43 17 22 00 dans la rubrique « préparer mon voyage » ;
- [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr) afin de connaître toutes les préconisations et les obligations liées aux éventuels risques sanitaires du pays de destination.

Certaines destinations réclament une ou plusieurs vaccinations spécifiques. Il est donc très important d'anticiper certaines formalités, notamment celles relatives aux vaccins obligatoires pour entrer dans certains pays.

EDM conseille aux Souscripteurs de conserver à leur domicile la photocopie des documents qu'ils confient aux Participants et de veiller le cas échéant à conserver une copie accessible par voie dématérialisée, afin de faciliter la régularisation de leur situation notamment en cas de perte ou de vol durant leur séjour à l'étranger. Il leur est également conseillé de se munir de deux photos d'identité (au minimum). Pour plus de sécurité, le ministère des Affaires étrangères recommande de stocker ces documents sur le site [www.servicepublic.fr](http://www.servicepublic.fr). Ce portail permet en quelques clics d'avoir un espace de stockage personnel, gratuit et confidentiel, accessible 24 h/24. En cas de vol ou de perte de vos papiers d'identité, vous pourrez télécharger ces pièces et faciliter la preuve de votre identité.

### 4.3. RESPONSABILITE DU SOUSCRIPTEUR

Il est rappelé au Souscripteur que l'ensemble des frais liés aux formalités administratives et sanitaires demeurent à sa charge. En cas de manquement du Souscripteur et/

ou du Participant à ses obligations, il sera seul responsable des conséquences en découlant notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement, mais aussi dans le cas où il serait dans l'impossibilité de présenter les documents administratifs lui permettant d'entrer de manière régulière dans le pays de destination.

EDM ne saurait supporter les frais d'amende et/ou les pénalités ou toute autre conséquence résultant de l'inobservation par le Souscripteur et/ou le Participant des règlements douaniers ou sanitaires du ou des pays visités.

EDM ne sera en aucun cas tenue de rembourser ou de remplacer la prestation.

## 5. LES MODALITÉS D'INSCRIPTION

### 5.1. L'INSCRIPTION EN LIGNE

La partie « Espace Famille » du site Internet EDM permet la réservation en ligne et le paiement sécurisé des séjours.

Le Souscripteur doit créer son espace famille (un seul par foyer fiscal) en complétant le formulaire qui s'affiche à l'écran.

Il peut ensuite accéder à la section d'inscription et sélectionner le séjour choisi.

À tout moment, le Souscripteur a la possibilité de contacter EDM via la rubrique « Contactez-nous » afin d'obtenir des informations complémentaires ou de se faire assister dans la procédure d'inscription.

La responsabilité EDM ne pourra être recherchée en aucune manière si les informations transmises par le Souscripteur au moment de l'inscription (nom, coordonnées postales, courriel, téléphone, etc.) sont fausses ou erronées.

Il est précisé que les nom(s) et prénom(s) renseignés par le Souscripteur au moment de l'inscription sont automatiquement reportés dans les informations relatives aux Participants lors de la commande d'un séjour. Il appartient au Souscripteur de vérifier à chaque commande que les informations relatives aux Participants sont correctes et, le cas échéant, de modifier celles-ci. Le Souscripteur s'engage à préserver la confidentialité de ses identifiants de connexion et à ne les communiquer en aucune manière à un tiers. EDM ne pourra être tenue pour responsable d'une utilisation frauduleuse ou malveillante du compte du Souscripteur, sauf pour ce dernier à prouver que ladite utilisation ne résulte d'aucune faute ou négligence de sa part.

La confirmation d'inscription est consultable sur l'espace famille du Souscripteur dans l'onglet « Mes inscriptions » après le paiement d'un acompte de 20% selon les modalités de paiement détaillées ci-dessous.

Le Souscripteur est définitivement engagé dès la validation de son inscription à la fin de la procédure d'inscription en ligne, l'acceptation des présentes conditions générales de vente étant une condition préalable obligatoire à la validation de l'inscription.

En vertu de l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, il est en effet rappelé que le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux prestations fournies par EDM.

### 5.2. LE CARNET DE VOYAGE

Pour les séjours en France, environ 3 semaines avant le départ, le Souscripteur aura à disposition sur son espace famille le carnet de voyage constitué des éléments suivants : le trousseau, la convocation départ et retour, la lettre du directeur du centre de séjour avec ses coordonnées, l'accès au blog du séjour, etc. En l'absence de réunion d'information par séjour, le souscripteur pourra joindre le directeur à réception du document dit la lettre du directeur.

Pour les séjours à l'étranger assurés par les prestataires partenaires de EDM, EDM transmet la fiche du Participant à l'organisme concerné dès l'inscription. L'organisme prestataire prend alors le relais. Nous attirons votre attention sur le fait que les organismes partenaires communiquent essentiellement par email. Il est donc particulièrement important que vous vous assuriez d'avoir bien renseigné votre adresse email au cours de la procédure d'inscription et que vous consultiez cette adresse email régulièrement. Vous pouvez également appeler les organismes partenaires directement pour obtenir plus d'informations.

## 6. LES PRIX

### 6.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les prix indiqués s'entendent toutes taxes comprises (TTC) et sont applicables dès la parution du catalogue, sous réserve d'erreurs d'impression ou d'omission.

**Les prix comprennent l'ensemble des prestations suivantes :**

- L'hébergement en pension complète
- L'encadrement
- L'accès à l'ensemble des activités
- Le transport pour se rendre sur le lieu de séjour ainsi que le retour
- Les transports locaux durant le séjour
- Les frais de dossier
- L'assurance annulation décrite ci-dessous (Article 10).

**Sauf disposition contraire dans le descriptif de nos séjours, les prix ne comprennent pas :**

- Les frais liés aux formalités administratives et/ou sanitaires du voyage
- Les frais supplémentaires générés par des régimes particuliers liés à des allergies alimentaires.

Les prix affichés s'appliquent pour l'inscription de tous les bénéficiaires. Une majoration est appliquée pour la catégorie petits-enfants des agents actifs ou retraités, conformément aux informations figurant dans nos catalogues page : FOCUS.

### 6.2. TARIFICATION DÉGRESSIVE

Une tarification dégressive est accordée à partir de l'inscription d'un 2<sup>ème</sup> enfant du même foyer fiscal sur une même période de vacances. A partir du 4<sup>ème</sup> enfant, c'est le tarif du 3<sup>e</sup> enfant qui est appliqué. Le tarif dégressif s'applique dès qu'un des enfants est inscrit sur un séjour ouvert à cette tarification.

Le taux de remise appliqué est mentionné dans nos catalogues page FOCUS.

Ces tarifs s'appliquent uniquement sur les séjours désignés au catalogue.

Vous pouvez appeler le secrétariat de EDM si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les tarifs dégressifs.

### 6.3. RÉVISION DU PRIX

Après l'inscription, conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, il est précisé que le prix pourra être majoré, mais uniquement si la majoration est la conséquence directe d'une évolution :

■ du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

■ du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

■ des taux de change en rapport avec le contrat.

La majoration correspondante sera automatiquement répercutée sur nos prix et sera notifiée de manière claire et compréhensible au Souscripteur ; elle sera assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard 20 jours avant le début du séjour. Aucune majoration du prix du voyage ne pourra être appliquée au-delà de ce délai.

Le Souscripteur aura droit de son côté à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés ci-dessus, qui interviendrait après l'inscription mais avant le début du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total, le Souscripteur devra recevoir sur un support durable le détail de la variation du prix et ses conséquences sur le prix. Il aura le choix d'accepter ou de refuser, mais devra le faire dans un délai de 8 jours maximum après la notification écrite de la hausse. S'il refuse, le contrat sera résilié sans frais et le Souscripteur aura droit au remboursement intégral des sommes déjà versées.

### 6.4. LES AIDES DISPONIBLES POUR LE RÈGLEMENT

EDM est agréée VACAF AVE et est donc autorisée à recevoir les aides d'un grand nombre de Caisses d'Allocations Familiales de France et à être réglée directement par VACAF.

Pour les familles concernées, il est impératif d'envoyer au secrétariat de EDM le bon reçu de la part de la CAF afin que EDM puisse calculer l'aide et la déduire de l'échéancier éventuellement mis en place.

EDM accepte également les chèques-vacances de l'ANCV, selon la législation en vigueur, en paiement partiel des séjours. Il convient, afin de pouvoir en bénéficier et permettre d'en assurer le traitement, de les adresser à EDM après avoir effectué l'inscription de l'enfant. Par mesure de sûreté, il est conseillé de privilégier un envoi en recommandé ou en lettre suivie.

## 7. LE PAIEMENT

Les modes de paiement acceptés par EDM sont : carte bancaire, virements, chèques vacances et bons-vacances.

Un acompte égal à 20% du montant de la somme totale à régler est exigé au moment de l'inscription et payable exclusivement par carte bancaire.

Le Souscripteur a la possibilité de verser l'intégralité du prix du séjour dès l'inscription. Il peut également opter pour un paiement par échéances pour le solde de 80%. En fonction du montant du solde restant à acquitter, le nombre des échéances est défini au moment de l'inscription.

En cas d'accord avec EDM pour un paiement par échéance, le Souscripteur devra veiller à effectuer le règlement dû à chaque échéance mensuelle, via son espace famille, selon les modalités convenues avec EDM au moment de l'inscription, par carte bancaire, virement, chèque, chèque vacances.

A moins de 21 jours du départ, seul un règlement par carte bancaire ou par virement sera accepté.

En cas d'option pour un échéancier, le Souscripteur recevra le 20 de chaque mois une relance par mail pour le règlement de la prochaine échéance fixée au 30 de chaque mois (ou 28-29 pour février). En cas de retard de paiement, son compte deviendra « RESTREINT ». Il ne pourra alors plus bénéficier des fonctionnalités de l'espace famille tant qu'il n'aura pas mis ses paiements à jour. Il devra régler la ou les échéances en retard afin de débloquer son compte.

## 8. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE VIOLATION DE LEURS OBLIGATIONS PAR LE SOUSCRIPTEUR OU LE PARTICIPANT

### 8.1. LE BLOCAGE DE L'INSCRIPTION

EDM se réserve le droit d'interdire toute nouvelle inscription d'un Participant qui se serait rendu coupable lors d'un séjour précédent d'un ou plusieurs manquements graves ou de violations répétées des règles de vie détaillées ci-dessous, en annexe aux présentes conditions générales, dans un tel comportement étant susceptible de nuire à la sécurité du groupe de Participants, du personnel ou de lui-même. EDM avisera le Souscripteur de sa décision par notification écrite et le profil de l'enfant sera bloqué. Cette interdiction pourra être temporaire ou définitive en fonction de la gravité des faits constatés.

### 8.2. LE BLOCAGE DE L'ESPACE FAMILLE

L'espace famille pourra être bloqué en cas de :

- Fausse déclaration,
- Défauts de paiement répétés,
- Absence de paiement des frais annexes : frais médicaux, surtaxes aériennes...
- Absence de remboursement des frais de rapatriement en cas de renvoi du Participant,
- Fraude manifeste.

Le Souscripteur concerné sera exclu des prestations proposées par EDM et il ne pourra plus accéder à son espace famille, lui interdisant ainsi toute nouvelle inscription. Les inscriptions en cours seront annulées sans recours possible.

En cas de blocage pour défaut de paiement des échéances et/ou des frais annexes et/ou des frais de rapatriement, l'accès à l'espace famille sera débloqué dès l'encaissement du/des règlement(s) correspondant(s).

En cas de blocage pour fausse déclaration ou fraude manifeste, seul un accord spécifique avec EDM pourra permettre de rétablir l'accès.

### 8.3. LE RENVOI DU PARTICIPANT

Tout manquement grave par le Participant aux règles de vie exposées ci-dessous, en annexe aux présentes conditions générales, que le Souscripteur s'engage par la validation de l'inscription à communiquer au Participant et dont il se porte garant du respect par le Participant, entraînera le renvoi immédiat du Participant, aux frais du Souscripteur, lorsqu'il sera de nature à nuire à la sécurité du groupe, à celle d'un ou plusieurs autres Participants, ou bien encore à celle du personnel ou des encadrants et animateurs. EDM avisera immédiatement le Souscripteur, par tout moyen, du manquement commis par le Participant et de la décision de le renvoyer. Le Souscripteur devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer le retour du Participant sans délai et prendra en charge la totalité des frais afférents à ce retour anticipé. En cas de défaillance du Souscripteur, EDM organisera le rapatriement du Participant sanctionné, aux frais du Souscripteur. Les frais du rapatriement, pour le Participant et son accompagnateur le cas échéant, seront entièrement à la charge du Souscripteur.

Le Souscripteur ne pourra exiger aucun remboursement du séjour.

Il est rappelé que certains comportements et leurs conséquences font partie des exclusions prévues dans les contrats d'assurance et d'assistance, de sorte que, même si le Souscripteur a souscrit une assurance annulation individuelle, les frais de rapatriement et/ou le coût du séjour pourraient ne pas être couverts.

## 9. CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article R. 211-7 du code du tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire, à condition qu'il remplisse exactement les mêmes conditions que vous, tant que le contrat n'a encore produit aucun effet. Vous devez informer EDM de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du séjour.

En cas de cession de contrat, vous-même et/ou le cessionnaire devrez acquitter l'intégralité des frais réels induits par la cession dont le montant et le détail vous seront communiqués par EDM. Vous serez solidairement responsable avec le cessionnaire du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances et autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

## 10. ANNULATION, RETOUR ANTICIPÉ ET MODIFICATION DE SÉJOUR

### 10.1. ANNULATION DE L'INSCRIPTION PAR LE SOUSCRIPTEUR

#### 10.1.1. Les cas couverts par l'assurance annulation

EDM a souscrit une assurance annulation comprise dans le tarif de ses séjours couvrant les situations suivantes : maladie grave (participants et proches), accident grave (participants et proches), décès (participants et proches), séquelles et aggravation d'une maladie, obtention d'un stage ou d'un emploi, convocation devant un tribunal. Cette liste est limitative. Si vous souhaitez souscrire une assurance couvrant toute autre situation, vous êtes invité à souscrire une assurance complémentaire auprès de votre compagnie d'assurance.

En cas de survenance de l'une des situations couvertes par l'assurance annulation,

vous êtes invité à contacter EDM par courriel pour l'informer et constituer le dossier d'assurance avec les justificatifs demandés (certificat médical, acte de décès, convocation, etc.).

Il est rappelé que les assurances ne couvrent pas les cas de force majeure (par exemple, l'éruption d'un volcan ou un retour anticipé lié à la pandémie de COVID). Les assurances ne couvrent pas non plus les motifs personnels autres que ceux visés ci-dessus, comme les crises d'angoisse avant le départ en avion par exemple.

#### 10.1.2. Les frais d'annulation, hors prise en charge par l'assurance

Pour les séjours assurés directement par EDM :

- Dès l'inscription et jusqu'à 31 jours avant le départ, EDM retiendra 25 € de frais de dossier
- De 30 jours à la veille du départ, EDM retiendra 20% du prix du séjour
- Le jour du départ, EDM retiendra 100% du prix du séjour.

Pour les séjours assurés par EDM en partenariat avec un organisme partenaire :

- Dès l'inscription et jusqu'à 61 jours avant le départ, EDM retiendra 20% du prix du séjour
- De 60 jours à 31 jours avant le départ, EDM retiendra 40% du prix du séjour
- De 30 jours à la veille du départ, EDM retiendra 80% du prix du séjour
- Le jour du départ, EDM retiendra 100% du prix du séjour.

Il convient de contacter EDM par courriel pour toute demande d'annulation.

### 10.2. ANNULATION OU MODIFICATION DU SÉJOUR PAR EDM

Si EDM se trouve dans l'obligation d'annuler le séjour ou de modifier un élément essentiel du séjour, elle prendra contact avec le Souscripteur et lui proposera des solutions de remplacement, de qualité équivalente ou supérieure, sans supplément de prix ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies. Si aucune des solutions proposées ne convient au Souscripteur, EDM lui remboursera intégralement le séjour initialement réservé.

L'insuffisance du nombre de Participants peut être un motif valable d'annulation par EDM, à condition que l'information relative au nombre minimal de Participants requis pour assurer le départ ait été communiquée au Souscripteur et intégrée dans le contrat et que la résolution soit notifiée au Souscripteur au plus tard 20 jours avant la date prévue pour le départ.

Si EDM est contrainte d'écourter le séjour pour cause de force majeure, le Souscripteur ne pourra prétendre à aucun remboursement, dans la mesure où EDM devra néanmoins payer l'intégralité des frais et charges liés au séjour (transport, pension, salaires...). Seuls les frais non encore acquittés par EDM pourront éventuellement faire l'objet d'un remboursement à titre commercial. Ce remboursement partiel ne pourra intervenir que pour les séjours écourtés de plus de 4 jours et fera l'objet d'une décision prise par la commission interne qui se réunira à la fin de la période de vacances concernée. Ce geste commercial ne pourra être versé qu'à titre exceptionnel.

EDM pourra se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et des impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires ainsi que par décision administrative. Elle en informera le Souscripteur par écrit dès que l'information sera disponible. De la même façon, en cas de changement de l'identité du transporteur assurant le ou les tronçons de vols prévus au contrat, EDM en informera immédiatement le Souscripteur, et au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

Dans l'éventualité de mouvements de grève 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. Ces solutions peuvent faire l'objet d'une modification des moyens de transport initialement prévus, et les frais supplémentaires occasionnés par ces événements restent à la charge du Souscripteur qui s'engage à rembourser les sommes avancées par EDM.

### 10.3. RETOUR ANTICIPÉ ET RAPATRIEMENT

En cas de retour anticipé, quel qu'en soit le motif (renvoi par EDM, retour à la demande du Participant, retour à la demande du Souscripteur, retour sur accord entre le Souscripteur et EDM, accident etc.), aucun remboursement ne pourra être exigé par le Souscripteur.

EDM a souscrit auprès de son assureur pour tous ses Participants une assurance assistance rapatriement en cas d'accident.

Cette assurance prend en charge les frais liés à l'accident : rapatriement, secours sur pistes, frais d'ambulance, etc. Elle ne donne pas droit au remboursement du séjour au souscripteur, tout séjour commencé étant dû dans son intégralité.

### 10.4. MODIFICATION PAR LE SOUSCRIPTEUR

En cas de retour anticipé ou d'arrivée retardée du participant sur le lieu de séjour, le Souscripteur ne pourra pas prétendre à un remboursement partiel du séjour ou des journées non effectuées. Tout séjour commencé est dû dans sa totalité.

En cas de changement de l'activité principale durant le séjour, par l'effet du choix

du Souscripteur, si le séjour ainsi modifié coûte plus cher, le différentiel sera à la charge du Souscripteur.

Dans le cas d'un changement pour un séjour moins coûteux, le Souscripteur ne pourra pas prétendre à un remboursement.

## 10.5. RENVOI D'UN PARTICIPANT À TITRE DE SANCTION POUR VIOLATION DES RÈGLES DE VIE

En cas de renvoi d'un participant pour les motifs évoqués à l'article 8.3 ci-dessus, le Souscripteur ne pourra prétendre à aucun remboursement. Les frais de transport liés à ce retour anticipé pour le Participant et son accompagnateur, si nécessaire, seront à la charge du Souscripteur, à qui ils seront refacturés. A défaut de remboursement de ces frais, l'espace famille sera bloqué. L'acquiescement des frais permettra la réactivation de cet espace.

## 10.6. ASSURANCES RECOMMANDÉES POUR LE SOUSCRIPTEUR

EDM recommande à tous les Souscripteurs de souscrire une assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance complémentaire pour couvrir les cas non visés par le contrat mis en place par EDM.

Il est rappelé que les Participants sont tiers entre eux et que les accidents entre Participants sont couverts par l'assurance responsabilité civile des parents ou des représentants légaux. L'assurance responsabilité civile de EDM ne peut intervenir que si un salarié ou un équipement de EDM est en cause.

Le descriptif complet des garanties souscrites par EDM peut être communiqué sur simple demande.

L'assurance de EDM ne couvre pas la casse ou le vol des objets personnels (téléphone, lunettes, etc.).

## 11. INFORMATIONS MÉDICALES ET SUIVI MÉDICAL

### 11.1. LES INFORMATIONS À COMMUNIQUER PAR LE SOUSCRIPTEUR

Afin de pouvoir profiter pleinement de son séjour, chaque Participant doit être autonome et son état de santé compatible avec les déplacements, les activités, les structures d'accueil et/ou le mode de gestion appliqué (séjour itinérant en auto-gestion par exemple).

Conformément à la législation, l'inscription du Participant est conditionnée à la fourniture préalable d'informations relatives aux vaccinations obligatoires ou à leurs contre-indications, aux antécédents médicaux ou chirurgicaux ainsi qu'aux pathologies chroniques ou aiguës.

Ces informations sont communiquées à EDM en renseignant avec précision la fiche sanitaire du Participant dans son profil à chaque nouvelle inscription à un séjour. Les régimes alimentaires et les allergies doivent être renseignés dans le profil du Participant.

Les handicaps de tous types, les troubles de santé (tels que spasmophilie, épilepsie, etc.), les troubles alimentaires (anorexie, etc.), le fait que le Participant fasse l'objet d'un suivi psychologique ou psychiatrique (avec ou sans traitement) doivent également être portés à la connaissance EDM. Afin de permettre une meilleure prise en charge de l'enfant, il vous est demandé de cocher la case « handicap / trouble particulier » pour tous ces cas de figure.

Conformément à son projet éducatif, EDM s'efforcera toujours d'accueillir tous les Participants en prenant en considération, dans toute la mesure du possible, leur état de santé.

Toutefois, pour des considérations relatives notamment au bien-être du Participant, à son intégrité physique et mentale, à la capacité d'accueil d'un lieu, ainsi qu'à la sécurité du Participant et des autres Participants ou des animateurs, encadrants et autres membres du personnel, EDM se réserve le droit de refuser, dans l'intérêt du Participant, son inscription si son état de santé s'avère incompatible avec le bon déroulement de son séjour ou est de nature à lui faire prendre des risques susceptibles de mettre sa santé en danger. EDM se réserve également le droit de refuser l'inscription si elle juge être dans l'incapacité d'assurer la santé physique et mentale du Participant et de ses camarades ou du personnel EDM (cf. dossier d'intégration en ACM d'enfants atteints de troubles de la santé ou de handicap), en dépit d'aménagements spécifiques raisonnables.

En cas d'absence de communication des informations demandées, le Participant s'expose, aux frais du Souscripteur, à son non-départ ou à un retour anticipé, ce défaut d'information empêchant EDM de prendre les mesures d'adaptation nécessaires pour pouvoir accueillir le Participant dans des conditions permettant de garantir son intégrité ainsi que celles de ses camarades et du personnel.

### 11.2. L'ACCÈS AUX SOINS DURANT LE SÉJOUR

Pour l'administration des premiers soins en cas de blessures ou traumatismes bénins et la distribution des traitements médicaux, l'assistante sanitaire supervise l'hygiène et le suivi médical des Participants. Le Souscripteur est systématiquement appelé avant chaque visite auprès d'un personnel de santé (médecin, hôpital...) ou bien immédiatement après selon le degré d'urgence de l'intervention ou de la consultation et la gravité de l'état de santé et/ou de l'accident. Le Souscripteur accepte par avance qu'en cas d'urgence les dispositions appropriées (hospitalisation, intervention chirurgicale, etc.) puissent être prises par les services de soins compétents.

Les frais de consultation chez le médecin et les frais de pharmacie ainsi que les autres frais médicaux (cabinets spécialisés, hôpital, clinique...) sont systématiquement avancés par le directeur du centre d'accueil concerné. Dès lors que des frais sont avancés par EDM, le remboursement est demandé au Souscripteur dès le retour du séjour, par l'envoi d'une facture au domicile du Souscripteur. Cette facture doit être acquittée par chèque. Toute facture demeurée impayée entraînera le blocage de l'espace famille pour toute inscription future.

## 12. RESPONSABILITÉ EDM

EDM est responsable de la bonne exécution des services prévus au contrat. Elle est tenue d'apporter une aide appropriée au Participant en difficulté.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de plein droit EDM du fait de ses prestataires, les limites d'indemnisation résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du code du tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut, les dommages-intérêts éventuels seront limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour. Cette limitation ne s'appliquera pas aux préjudices corporels ou aux dommages causés intentionnellement ou par négligence.

EDM ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- perte ou vol des billets de transport
- défaut de présentation auprès des autorités et/ou des transporteurs (type compagnies aériennes) par le Participant et/ou le Souscripteur des documents administratifs et/ou sanitaires obligatoires pour voyager et/ou franchir les frontières, conformément aux informations diffusées par EDM à l'article 4 ci-dessus
- arrivée du Participant après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien
- défaut de déclaration par le Souscripteur d'exigences ou de besoins spécifiques liés à l'état de santé du Participant, conformément aux dispositions de l'article 11 ci-dessus
- événements imprévisibles ou inévitables tels que : grèves extérieures à EDM, guerres, troubles politiques, émeutes étrangères à EDM, intempéries, séismes, épidémies, pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels du participant, retards, etc.
- annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des Participants et/ou injonction d'une autorité administrative. Dans le cas où, avant le départ, le respect de l'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à EDM, cette dernière en avertira le Souscripteur le plus rapidement possible et l'informerait de la faculté dont il dispose soit de résoudre le contrat sans frais, soit d'accepter la modification proposée par EDM. Si le Souscripteur décide d'accepter la modification proposée, il ne sera pas recevable ensuite à formuler une réclamation contre EDM ou son prestataire portant sur les modifications effectuées.

EDM ne sera pas responsable des dommages imputables au Participant ou à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage prévus au contrat.

## 13. DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ À L'ISSUE DU SÉJOUR

Le jour du retour, pour des raisons évidentes de sécurité, EDM ne pourra confier le Participant à un tiers que sur autorisation expresse de la personne titulaire de l'autorité parentale. Sauf autorisation écrite du représentant légal, le Participant ne sera pas autorisé, au retour, à rejoindre seul son domicile.

Le séjour terminé, la responsabilité EDM cesse dès que le Participant est confié à ses parents, au titulaire de l'autorité parentale ou à la personne désignée par eux par écrit, et au plus tard 15 minutes après l'arrivée du Participant au point de retour convenu.

## 14. LES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Participant constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu ou s'il se trouve en difficulté, il doit immédiatement en aviser la direction sur place afin de rechercher une solution ou d'obtenir de l'aide.

Les réclamations sur le déroulement du séjour doivent parvenir, accompagnées des justificatifs appropriés, au siège de EDM, dans les 15 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : LES ENFANTS DU MÉTRO - 30 rue championnet - 75018 Paris.

Passé ce délai (cachet de La Poste faisant foi), EDM ne sera pas tenue de traiter la réclamation. À défaut de réponse EDM dans un délai de 60 jours, le Souscripteur aura la possibilité de recourir à la médiation selon les modalités accessibles auprès du médiateur du tourisme et des voyages - MTV - BP 80303 - 75 823 Paris Cedex 17 - ainsi que sur son site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Dans le cas où vous estimeriez que les prestations vendues ne sont pas en conformité avec le contrat signé, nous vous invitons à nous le notifier par lettre recommandée avec accusé de réception.



## 15. DROIT À L'IMAGE, RÉSEAUX SOCIAUX ET UTILISATION DES IMAGES

Au cours du séjour organisé par EDM, une couverture photographique ou vidéo des Participants en activité peut avoir lieu afin de compléter et illustrer la documentation de EDM, ses brochures et catalogues, on site internet ou ses publications sur les réseaux sociaux.

Dans le cadre de la procédure d'inscription via l'Espace Famille, le souscripteur doit obligatoirement exprimer son choix et accepter ou refuser que le Participant apparaisse dans les publications de EDM.

En aucun cas les photos prises par ou pour le compte d'EDM ne peuvent être utilisées de façon à porter préjudice au Participant ou à son entourage ni être commercialisées. En revanche, EDM ne pourra pas être tenue responsable des publications (notamment photos ou vidéos) qui seraient réalisées par les Participants, quel qu'en soit le support (différents réseaux sociaux notamment). Il en va de même pour toutes publications, avis, commentaires ou opinions exprimés par les Participants. Toute action en responsabilité devra être dirigée contre l'auteur de la publication et/ou ses responsables légaux.

## 16. DONNÉES PERSONNELLES ET DROITS INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

### Données collectées par EDM

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par EDM en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent obligatoirement être fournies à EDM lors de votre inscription. Elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, votre demande d'inscription ne peut aboutir. Ces données sont susceptibles de faire l'objet de plusieurs traitements informatiques.

### But recherché

Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de traiter votre demande d'inscription et de réaliser les prestations associées au séjour choisi. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant le séjour choisi, pour nous permettre d'assurer l'exécution de vos demandes ou encore de vous communiquer avec votre accord des informations relatives à EDM et à ses partenaires (nouveau-nés, services proposés etc.).

### Personnes autorisées à accéder aux données et à les utiliser

Seuls les membres du personnel salarié de EDM intervenant dans l'organisation et le déroulement des séjours sont habilités à accéder à l'ensemble des données personnelles collectées et à les utiliser.

Nous attirons votre attention sur le fait que, pour nous permettre d'exécuter le contrat, nous devons communiquer certaines de vos données à nos partenaires intervenant dans le séjour commandé, notamment les fournisseurs des prestations de service associées au voyage (transporteurs, accompagnateurs, hôteliers, organismes partenaires, assureurs etc.) ou nos prestataires techniques (prestataire de paiement en ligne, informatique, etc.) qui pourront être situés hors de l'Union européenne. Nous limiterons cette communication aux données strictement nécessaires à l'exécution de leurs propres prestations. Nos partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation du séjour, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données

personnelles et conformément à la législation en vigueur. EDM s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non-partenaires. Les données collectées pourront également être transmises aux administrations ou aux autorités en lien avec l'organisation et la gestion des séjours, dans le cadre du respect des obligations légales applicables.

### Durée de conservation des données personnelles

Vos données personnelles seront conservées uniquement le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte. Les délais de conservation sont les suivants :

- gestion des réclamations : 2 ans à compter de la fin de la relation commerciale, 10 ans en cas de dommage corporel
- envoi de newsletters : les données sont conservées jusqu'à désinscription
- gestion des commandes/factures : 10 ans
- Données de navigation/cookies : 13 mois
- coordonnées bancaires : suppression à l'encaissement total du prix d'un séjour et des éventuels frais annexes ou autres sommes dues à EDM (sauf consentement du Souscripteur pour leur conservation).

### Sécurité et confidentialité des données :

EDM a mis en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque que présentent les traitements effectués.

### Protection des mineurs :

La collecte de données personnelles relatives à des mineurs doit s'opérer avec l'autorisation expresse du titulaire de la responsabilité parentale.

### Droit des personnes :

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Vous pourrez exercer ces droits par courrier postal à l'adresse suivante : Fondation Les Enfants du Métro 30 rue Championnet 75018 Paris ou en adressant un courrier électronique à : pascale.mann.edm@gmail.com Toutefois, à l'issue des délais précités, et en dépit d'une éventuelle demande de suppression, certaines de vos données pourront faire l'objet d'une conservation afin de satisfaire à nos obligations légales, comptables et fiscales et/ou pendant le délai de prescription applicable et/ou en cas de procédure contentieuse pour la durée de ladite procédure.

Vous disposez du droit de formuler une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que EDM ne respecte pas la réglementation applicable en matière de données personnelles.

## 17. DROITS DU VOYAGEUR

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. EDM est responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.