

Conditions particulières de vente

Conditions particulières de vente et informations précontractuelles
en application de l'Article R211-4 du Code du Tourisme.

A. Informations précontractuelles

À noter que ces informations précontractuelles sont adressées à titre individuel à chaque adhérent à la suite d'une pré-inscription sur l'un des séjours.

1 - Les caractéristiques principales des séjours de vacances

1 - La destination des séjours, l'itinéraire, les périodes de séjour, les dates de séjour et le nombre de nuitées sont indiqués dans le catalogue à chaque page descriptive. Ces informations seront de plus communiquées à titre individuel à chaque adhérent à la suite de sa pré-inscription sur un séjour.

2 - Les moyens, caractéristiques et catégories de transport sont indiqués dans le catalogue à chaque page descriptive. Les lieux, dates et heures de départ vous seront communiqués au minimum un mois avant le départ en séjour.

3 - La situation, les principales caractéristiques et la catégorie touristique de l'hébergement sont indiquées dans le catalogue à chaque page descriptive.

4 - L'ensemble des repas pour toute la durée des séjours est fourni par l'Association.

5 - Les visites, les excursions et les autres services compris dans le prix total du séjour sont indiqués dans le catalogue à chaque page descriptive.

6 - La taille de chaque groupe et le nombre d'accompagnateurs sont indiqués dans le catalogue à chaque page descriptive.

7 - L'ensemble des services pendant les séjours sera fourni dans la langue française.

8 - Il est indiqué dans le catalogue à chaque page descriptive si le séjour est adapté aux personnes à mobilité réduite et, si oui, pour combien de personnes.

2 - La dénomination sociale et l'adresse géographique, ainsi que les coordonnées téléphonique et électronique de l'Association Idoine

Association Idoine
15 C Chemin des Essarts, 25000 Besançon
Téléphone : 03 81 53 00 36
Mail : contact@association-idoine.fr

Idoine est une association loi 1901 qui bénéficie d'une licence de voyage et de tourisme N° IMO 2512005 et de l'agrément « Vacances

Adaptées Organisées » N°2020-0019-SOCIAL (27/02/2020).

Idoine est également agréée auprès de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV). Idoine n'est en aucun cas un organisme médicalisé ou semi-médicalisé.

3 - Le prix total des prestations incluant toutes taxes

Le prix total incluant toutes taxes de nos séjours de vacances est indiqué dans le catalogue sur chaque page descriptive. Le montant du surcôt handicap sera précisé lors de l'émission du devis.

Les prix des séjours comprennent : les frais d'hébergement, de restauration, les activités, l'encadrement, les transports aller-retour et sur place : les frais d'organisation, de fonctionnement et les assurances (RPC assurance rapatriement).

Les prix des séjours ne comprennent pas : le montant de l'adhésion annuelle à l'association, l'assurance annulation facultative, les dépenses personnelles, les frais médicaux, l'argent de poche et les surcoûts éventuels (chambre individuelle, rapatriement non couvert par l'assurance, de déplacement sur un autre lieu de séjour pour cause de non-adaptation, de renfort d'accompagnement lié à une prise en charge spécifique et non-anticipée). Les sommes avancées par Idoine pour pallier à un manque essentiel (frais médicaux, trousse de toilette, chaussures de marche, vêtements, argent de poche, etc.) devront être remboursées à la fin du séjour sur présentation de facture.

4 - Les modalités de paiement, le montant à verser au titre de l'acompte et le calendrier pour le paiement du solde

Les prix des séjours incluant toutes taxes sont indiqués dans le catalogue. Il faut ajouter à ce prix la cotisation annuelle d'un montant de 10€ valable du 01/10/2020 au 30/09/2021, ainsi que le montant de l'assurance annulation (facultative) dont le montant est indiqué sur la fiche d'inscription.

Afin de valider définitivement une inscription sur un séjour, une fiche d'inscription accompagnée d'un acompte de : 250€ pour un séjour de 1 semaine, 400€ pour un séjour de 2 semaines, 500€ pour un séjour de 3 semaines, doit être adressée à l'association dans les trois semaines suivants la pré-inscription. Faute de quoi la réservation deviendra caduque.

Le solde du séjour est à régler sur facture au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

Si le vacancier a besoin d'accompagnement pour gérer son argent pendant le séjour, la somme doit être adressée à l'association Idoine au minimum 30 jours avant le début du séjour, via un paiement distinct de celui du séjour. Nous n'acceptons pas d'argent liquide au moment des départs.

Tous les règlements sont à effectuer à l'ordre de l'association Idoine par :

- virement : Crédit Agricole de Franche Comté
IBAN : FR76 1250 6200 1150 3177 9401 062
BIC : AGRIFRPP825,
- chèque bancaire ou postal,
- chèque ANCV.

Le nom du participant et la référence du séjour doivent obligatoirement être rappelés lors de chaque règlement (paiement de l'acompte, du solde et de l'argent de poche).

5 - Le nombre minimal de personnes requis pour réaliser le séjour et la date limite de résolution le cas échéant

Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation de chaque séjour sera indiqué sur les informations précontractuelles adressées à chaque adhérent à la suite d'une pré-inscription sur l'un des séjours. Au cas où ce nombre ne serait pas atteint, le contrat pourra être résolu jusqu'à 20 jours avant le début du séjour. Une nouvelle destination sera alors proposée. En cas de refus, les sommes versées seront intégralement remboursées sans autre dédommagement.

6 - Informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeport et de visas

L'Association Idoine n'organise aucun séjour à l'étranger. Il est toutefois possible que les séjours se déroulant à proximité d'une frontière puissent organiser une journée de visite dans le pays européen voisin. C'est pourquoi il est vivement recommandé d'avoir sa Carte Nationale d'Identité en cours de validité.

Le délai de renouvellement d'une Carte Nationale d'Identité est au minimum d'un mois.

7 - Modalités de résolution ou de modification du contrat a) Résolution ou modification du fait du participant

Le vacancier peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du séjour, par courrier recommandé avec accusé de réception et moyennant le paiement de frais de résolution conformément au I de l'article L. 211-14 du Code du Tourisme :

- plus de 60 jours avant la date d'ouverture du séjour, 30 % du prix total de séjour est dû,
- de 60 à 40 jours avant la date d'ouverture du séjour, 70 % du prix total de séjour est dû,
- de 40 jours à la date d'ouverture du séjour, la totalité du prix total de séjour est dû.

La non-présentation au rendez vous de départ ne donnera lieu à aucun dédommagement et devra être signalée à l'association Idoine par les représentants de l'intéressé. Le vacancier devra rejoindre le séjour par ses propres moyens.

Tout séjour interrompu pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement, ni dédommagement. Les frais de transport pour le retour du vacancier à son domicile seront à sa charge ainsi que ceux de l'accompagnant.

Toute modification à une inscription initiale entraîne la perception de 15% par séjour concerné. Elle devra nous parvenir plus de 30 jours avant la date d'ouverture du séjour par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé ce délai, nous ne pourrions enregistrer la dite modification.

Rapatriement : le rapatriement d'un adhérent du lieu de séjour à son lieu de résidence habituel implique obligatoirement la présence d'un accompagnant (établissement, famille)

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le vacancier peut, moyennant un préavis de 30 jours avant le début du séjour, adressé à l'association par courrier ou par mail, céder son contrat à une personne satisfaisant toutes les conditions applicables à ce contrat. Cela implique que le sexe, les besoins en accompagnement de la nouvelle personne soient similaires, voire identiques (soins infirmiers, mobilité, aides pour les actes de la vie quotidienne, etc.). Un contrôle de ces conditions sera effectué par l'association via les documents obligatoirement remis par la personne : fiche d'inscription, dossier personnel, synthèse individuelle et questionnaire médical. Pour toute cession d'un contrat, une somme de 100€ sera demandée pour frais administratifs, réédition de l'ensemble des documents nécessaires à l'activité et édition des éléments indispensables au déroulement du séjour (pochette bleue, étiquettes pilulier, étiquettes de départ et retour, etc.).

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du séjour ainsi que des frais de cession.

b) Résolution ou modification du fait de l'association

L'association Idoine se réserve le droit :

- De modifier, voire d'annuler un séjour si les circonstances l'y obligent ou en cas d'insuffisance du nombre de participants. Nous vous informons au plus tard 20 jours avant la date de départ. Une nouvelle destination vous sera alors proposée. En cas de refus les sommes versées vous seront intégralement remboursées sans autre dédommagement.
- De déplacer un vacancier sur un lieu de séjour plus adapté aux besoins en termes d'accompagnement. Les frais de transport pour le transfert du vacancier seront à sa charge ainsi que ceux de l'accompagnant, si la présence de ce dernier est nécessaire.
- De renvoyer un participant si, par son comportement, il mettait en danger sa propre sécurité, celle des autres, ou le bon déroulement du séjour. Il en est de même si le type de public visé pour le séjour n'est pas respecté. En cas de renvoi pendant le séjour, il ne sera pas admis de remboursement des sommes versées ni de dédommagement. Les frais de transport pour le retour du vacancier à son domicile seront à sa charge ainsi que ceux de l'accompagnant. Dans tous les cas, ces décisions seront prises en accord avec les personnes responsables du vacancier. En situation d'urgence et si nous sommes dans l'impossibilité de joindre celles-ci, nous serons amenés, pour la sécurité de chacun, à prendre une décision sans leur aval.
- De substituer un transport à un autre.
- Le programme proposé peut faire l'objet de quelques modifications en fonction des imprévisibles : météo, fatigue du groupe, etc.

8 - Garanties et assurances

1 - Assurance obligatoire

L'association, son personnel (permanent et saisonnier), ses adhérents et ses membres sont couverts par une police d'assurance souscrite auprès de la M.A.I.F - N° de police : 2102881P, elle comprend : a) la responsabilité civile ; b) l'assistance et le rapatriement (si nécessité médicale). En cas de rapatriement, le vacancier devra obligatoirement être accompagné ; c) la responsabilité lo-

cative sur les lieux de séjour ; d) les vols, pertes : ces risques sont couverts par la M.A.I.F. jusqu'à concurrence de 600 € et sur présentation de factures. Les objets de valeur (les bijoux notamment) ne sont pas assurés. Vous pouvez nous contacter pour plus d'informations.

Cette garantie est acquise automatiquement au moment de l'inscription à un séjour et est valide du début à la fin dudit séjour. Son coût est inclus dans le prix du séjour.

2 - Assurance facultative

Il est vivement recommandé de souscrire une assurance annulation qui s'élève à 3,98 % du coût du séjour (sous réserve du taux définitif établi par la MAIF en 2020). Cette garantie permet à la suite d'une annulation en cas de force majeure (décès, accident, maladie) d'obtenir le remboursement des sommes dues et/ou versées à l'association Idoine, sur présentation d'un certificat médical. Elle pourra couvrir les frais de résolution tels que détaillés dans l'information 7-a ci-avant. Cette garantie est acquise à l'inscription, et ce, jusqu'au moment du départ. Il est à noter que cette assurance ne couvre pas une interruption en cours de séjour.

9 - Médical

• En cas de médication, il y a obligation de nous fournir : un pilulier préparé/semaine/personne en joignant une ordonnance dactylographiée avec la posologie qui sont à placer dans la valise de la personne. Pour la préparation des piluliers, il est obligatoire d'utiliser des piluliers sécurisés et à usage unique (comportant la photo de la personne), ou ceux fournis par Idoine.

Nous vous rappelons que les traitements en solution buvable ne peuvent pas être administrés par nos équipes : le cas échéant il est obligatoire de fournir leur substitut Per-os. La distribution des médicaments Per-os est assurée par les responsables et/ou l'assistant sanitaire sur les lieux de séjour.

• Pour le jour du départ :

- Si le départ a lieu dans la matinée, le traitement du matin sera obligatoirement donné par vos soins quelque soit l'heure de départ, le traitement du midi devra obligatoirement se trouver dans la pochette médicale de couleur (fournie par Idoine) que vous devrez remettre aux personnes en charge présentes au moment du départ.

- Si le départ a lieu l'après-midi, la pochette

bleue, ainsi que l'ensemble des traitements de la personne devront se trouver dans la valise, sauf si la personne a un traitement à prendre à 16h.

• Les injections devront, si possible, être faites avant, sinon il est impératif de nous le signaler afin d'organiser sur place, le relais avec le personnel médical. La personne devra être en possession de sa carte vitale ou d'une copie de l'attestation de sécurité sociale, copie de la carte de mutuelle, d'une prescription médicale et éventuellement du matériel et produit. Dans ce cas, la pochette médicale avec la posologie du jour de départ ne doit pas être placée dans la valise.

• Pour la location de matériel médical et/ou les soins infirmiers, il est obligatoire de prendre contact avec Idoine afin de vous assurer de la possibilité de poursuivre les soins nécessaires sur le lieu de séjour.

• Pour les soins quotidiens, telle qu'une toilette complète, cela ne relève pas des compétences des animateurs-accompagnateurs. De ce fait, nous vous invitons à nous contacter pour envisager une prise en charge par un personnel adéquat via une prescription médicale.

• Pour les personnes incontinentes : il est obligatoire de fournir au minimum une alèse et de prévoir des protections en nombre suffisant uniquement pour quelques jours afin de ne pas encombrer les véhicules des séjours. Idoine avancera les frais de protection jusqu'à la fin du séjour, et les refacturera.

• Pour les personnes ayant besoin de matériel ergonomique (assiette, verre et couvert par exemple), il est obligatoire de fournir le nécessaire.

• Pour les personnes ayant besoin d'eau gélifiée ou de complément alimentaire (crème hyperprotéinée par exemple) il est obligatoire de fournir le nécessaire pour toute la durée du séjour.

• La carte vitale originale est obligatoire pour les personnes ayant besoin de location de matériel médical et/ou de soins (soin infirmier, soin nursing, kinésithérapie, etc.).

10 - Responsabilité

• Nous agissons en qualité de mandataire des adhérents auprès des transporteurs, hôteliers et autres prestataires de service. De ce fait, nous ne pouvons être tenus pour responsable de modifications de programmes dues à des cas de force majeure (mouvements de grève, retards imposés par les compagnies de transport, catastrophes

naturelles ou tout autre événement extérieur indépendant de notre volonté).

• La réalisation des séjours proposés dans notre brochure implique l'intervention de différents organismes : propriétaires de gîte, gérants d'immeubles, hôteliers, transporteurs, etc. Idoine, en tant qu'organisateur est responsable de plein droit de la bonne exécution de tous les services de voyage inclus et est tenu d'apporter une aide au voyageur en difficulté. En cas de défaillance d'un des prestataires, Idoine se chargera d'agir en sa qualité d'acheteur et fera tout son possible afin que l'adhérent n'en soit pas perturbé.

• Durant le séjour, un membre de la famille ou un éducateur souhaitant rendre visite à un vacancier peut passer une journée à l'extérieur du groupe avec ce dernier. Il devra impérativement signer une décharge de responsabilité, indiquant l'identité de la personne et le lieu de destination. À partir de ce moment là, la responsabilité de l'association sera suspendue jusqu'au retour du vacancier sur le séjour.

• Le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité constatée lors de son séjour.

• Idoine décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'argent liquide lors des transports et pendant toute la durée du séjour.

11 - Réclamation

Les réclamations pourront être adressées à l'association Idoine par courrier avec Accusé de Réception, accompagnées des pièces justificatives. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel.

B. Dispositions concernant les inscriptions et le déroulement des séjours

1 - Inscriptions

- Le choix du séjour se réalise en fonction des besoins en accompagnement des personnes. Nos séjours sont répartis en quatre groupes : les flâneurs pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement permanent, les promeneurs pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement soutenu, les touristes pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement ponctuel et les routards pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement discret. Le catalogue précise les degrés d'accompagnement et les caractéristiques d'accueil de chaque séjour.

- Une pré-réservation par téléphone est nécessaire, à la suite de quoi un devis comportant l'ensemble des informations précontractuelles sera adressé à l'inscrivant, qui le transmettra, si besoin, au responsable légal du vacancier.

- Pour confirmer l'inscription, le devis devra nous être retourné signé par le responsable légal du vacancier, accompagné de la fiche de réservation (incluse en fin de catalogue) et d'un versement de 250 euros pour 1 semaine, 400 euros pour 2 semaines, 500 euros pour 3 semaines. Ces documents doivent parvenir à l'association trois semaines maximum après la pré-inscription, faute de quoi, la réservation sera caduque.

- Un dossier personnel, une synthèse individuelle et un questionnaire médical vous seront adressés à la suite. À la lecture de ces documents, Idoine peut juger que le profil est incompatible avec le séjour choisi, dans ce cas, nous réétudierons ensemble la demande.

Ces documents doivent nous être retournés dans les trois semaines après leur réception. Il est indispensable pour la préparation et le déroulement des séjours que nous soyons en possession de l'ensemble des informations concernant les besoins en accompagnement et la santé des vacanciers. Ces documents répondent aux exigences de l'instruction n° DGCS/SD3B/2015/233 du 10 juillet 2015 en application du décret n° 2015-267 du 10 mars 2015, et des articles D344-5-7 et D344-5-8 du code de l'action sociale et des familles.

- Idoine décline toute responsabilité en cas d'incident et/ou d'accident, dû à un fait non indiqué, erroné ou non sincère dans les documents de-

mandés. Idoine se réserve la possibilité de ne pas enregistrer une inscription ou d'annuler le contrat si les documents ne sont pas reçus dans les délais prévus.

2 - Équipe d'animateur - accompagnateur

Ils ne sont ni des professionnels du secteur médical, ni de l'éducation spécialisée ; de ce fait, nous ne pouvons accueillir des problématiques trop importantes, non stabilisées, sur le plan du handicap intellectuel, du handicap psychique ou physique. Aussi, ils ne peuvent assurer d'actes médicaux (ni s'en rapprochant), réservés au personnel soignant. Leurs tâches couvrent :

- Assurer le bon déroulement du séjour - Veiller à la protection, au bien être de l'adhérent - Offrir un accueil sécurisant aux vacanciers - Respecter les conditions contractuelles Idoine / représentant d'adhérent - Tenir informé l'association Idoine du déroulement du séjour et de toutes informations/événements relatifs à la santé et à la sécurité de chaque adhérent.

Conformément au RGPD, les informations personnelles des accompagnateurs ne peuvent être transmises aux établissements et/ou familles des adhérents sans leur accord préalable. En cas de refus, l'association Idoine sera l'unique interlocuteur entre les établissements et/ou familles des adhérents et l'équipe du séjour. L'association Idoine est joignable 24h/24 et 7j/7 en période de séjour via le numéro d'astreinte suivant : 06-73-94-13-53.

3 - Transports

Ils sont inclus selon les conditions suivantes : Transport du lieu de résidence à la plateforme de départ. - À partir de 7 personnes inscrites sur les mêmes dates de départ et/ou de retour, et provenant de la même région : Idoine organise les transports d'un point de rendez-vous à la plateforme de départ à Besançon et/ou de la plateforme au point de rendez-vous. Le point de rendez-vous sera défini en fonction des inscriptions et communiqué ultérieurement. - En deçà de 7 personnes inscrites sur les mêmes dates de départ et/ou de retour : un point de rendez-vous peut vous être proposé, soit sur le lieu de séjour, soit à la plateforme de départ à Besançon ou soit sur le trajet du séjour. Les transports proposés ci-dessus ne sont pas obligatoires, les personnes n'y faisant pas appel ne peuvent prétendre à un quelconque dédommagement.

Transport pendant le séjour. - Chaque séjour bé-

néficie de ses propres véhicules pendant toute la durée du séjour. - Les départs et les retours se font depuis la plateforme d'Idoine à Besançon - Pour certains séjours éloignés de la plateforme d'Idoine, l'aller et/ou le retour peut/peuvent se faire sur deux jours. Le prix de la nuit d'hôtel est compris dans le prix du séjour. - Pour tout cas particulier, il est préférable de nous interroger avant l'inscription.

4 - Administration

- Pièces à fournir obligatoirement pour l'inscription : devis signé par le responsable légal du vacancier, fiche d'inscription, dossier personnel, synthèse individuelle, questionnaire médical et attestation de sécurité sociale. - Pour vos traitements médicaux durant le séjour : l'original de votre ordonnance dactylographiée avec la posologie du traitement.

- La carte vitale originale est obligatoire pour les personnes ayant besoin de location de matériel médical et/ou de soins (passages infirmiers, kiné, etc.).

- Pour tous les séjours : la photocopie et non l'original de votre carte d'identité, de mutuelle et d'invalidité.

Conformément au RGPD, les données recueillies par l'Association Idoine sont conservées sur un serveur sécurisé, ne sont transmises qu'aux salariés permanents et aux accompagnateurs des séjours de l'association Idoine, soumis à une clause de confidentialité. Le dossier personnel, la synthèse individuelle et le questionnaire médical ne sont conservés que pendant la durée du séjour.

5 - Argent de poche

Nos équipes peuvent aider à la gestion de l'argent de poche pour les personnes qui le souhaitent. Dans ce cas, la somme correspondante doit nous être adressée par chèque ou virement, distinct de celui du règlement du séjour, à l'ordre de l'association Idoine, 30 jours avant l'ouverture du séjour. Passé ce délai, nous ne pourrions accepter aucun règlement en chèque ou en virement.

Si la personne peut gérer seul son argent de poche, elle conservera la somme qui lui aura été remise par son établissement, famille ou tuteur. De manière générale, nous pensons qu'une somme de 25,00 à 30,00 € par semaine est suffisante. Il est prudent d'éviter de confier des sommes trop importantes. Nous ne garantissons pas les pertes, ni les vols de cet argent, c'est

pourquoi nous n'accepterons aucune somme en liquide lors des départs. En effet, pour tout argent de poche fourni en liquide dans les valises, Idoine décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol lors des transports et pendant toute la durée du séjour.

6 - Médical / Aide pour les soins

Se reporter à l'information A-9 ci-avant.

7 - Partenariat : Représentants d'adhérents et l'Association Idoine

Nous attendons de la part des représentants de nos adhérents :

- L'utilisation d'un pilulier sécurisé à usage unique ou celui fourni par Idoine.

- De fournir l'attestation de sécurité sociale de chaque personne.

- De fournir la carte vitale pour les personnes ayant des soins infirmiers et/ou de la location de matériel médical.

- Une transparence dans les dossiers et des informations fiables.

- De fournir tout renseignement et conseil via une synthèse personnelle, ainsi que le matériel nécessaire à la prise en charge de la personne.

- Une permanence téléphonique 24h/24h et 7j/7j durant la période de séjour.

Vous pouvez nous solliciter pour une rencontre au sein de votre établissement tout au long de l'année, pour présenter en direct nos séjours, séjours parenthèses, activités de loisirs et/ou les bilans des vacanciers.

8 - Aides financières

Vous pouvez solliciter : - La MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) dans le cadre de la PCH (Prestation Compensatrice du Handicap) - L'ANCV (chèques vacances) - Les comités d'entreprises - Les caisses de retraite et de prévoyance - Les Conseils Départementaux ou Conseils Régionaux - Les CCAS ou les communes.