



CIGALES ET GRILLONS

Conditions générales et particulières de vente

Version mise à jour janvier 2025, et entrée en vigueur le 01.01.2025

L'inscription et la participation à l'une de nos activités ou séjours implique la pleine et entière acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente.

Objet

Cigales et Grillons est une Association Loi 1901 ouverte à tous et qui a pour objet l'éducation populaire, notamment l'éducation à l'environnement, l'éducation à la culture et l'éducation par les loisirs.

A ce titre Cigales et Grillons organise des Accueil de loisirs et périscolaire, des classes de découvertes avec ou sans nuitées, des sorties scolaires, des séjours vacances avec nuitées, des séjours ou échanges internationaux, des sorties à la journée, des spectacles enfants, des ateliers théâtre et plus généralement toutes activités susceptibles de concourir à la réalisation de son but.

Agrément et Label

L'Association est :

- Agréée Education Nationale
- Agréée Jeunesse et Education Populaire
- Possède une Licence spectacle
- Adhère à l'UNAT

Tous nos séjours et accueils sont déclarés auprès des autorités compétentes dans le respect de la législation en vigueur, et disposent des agréments nécessaires à leur mise en place.

Certains de nos séjours vacances sont labélisés colos apprenantes.

Séjours et Activités

Toutes les activités mises en place par Cigales et Grillons sont de type « forfait tout compris », sauf demande spécifique d'un adhérent ou proposition d'une option (non fondamentale au déroulement du séjour).

Nos prestations comprennent selon l'activité :

- L'adhésion à l'association
- Le transport pour les séjours et sorties
- Les repas et/ou nuitées comme précisé dans la description ou conditions de chaque activité.
- Les garderies pour les ALSH
- Les activités prévues au programme ou un budget permettant de mettre en place un certain nombre

d'activités pédagogiques. Pour les séjours il existe une rubrique activités possibles : celles-ci représentent des choix possibles sur place mais en aucun cas une obligation de toutes les proposer ou les pratiquer.

- L'encadrement : Celui-ci sera mis en place pour chaque activité selon les normes de la législation en vigueur. Les quotas d'encadrement et de qualification respectent les normes en vigueur pour chaque type d'activités.
- Cigales et Grillons fait appel à de nombreux intervenants spécialisés qualifiés pour les activités spécifiques
- L'Assurance responsabilité Civile

Les suppléments

Seules les prestations suivantes peuvent venir en supplément

- L'argent de poche laissé à la libre appréciation des familles
- Les options non obligatoires
- Les prestations exigées par l'adhérent et non prévues sur les documents de présentation
- Les suppléments liés au non-respect des conditions de fonctionnement de l'activité
- Les prestations que l'adhérent choisit de mettre en place seul
- Les frais de dégradations de matériel ou locaux
- Les frais médicaux (avancés par l'association mais qui doivent être remboursés par l'adhérent).

Les prix

Selon le type d'activités, les tarifs, prix et conditions d'application sont précisés sur :

- Les bulletins d'inscription
- La brochure
- Les propositions
- Les fiches descriptives
- Le site internet
- Les contrats ou conventions

Nos prix sont calculés en tenant compte d'un effectif minimum. Si celui-ci n'est pas atteint Cigales et Grillons se réserve le droit d'annuler une activité, un séjour ou un accueil, ou de proposer un autre choix au client. Le client est libre de ne pas accepter la proposition de remplacement.

Nos prix s'entendent tout compris (CF§ Séjours et activités + Suppléments), et le détail des prestations ou activités comprises est inscrit dans les descriptifs du produit (bulletins d'inscription, fiche de séjour, site internet, proposition ou convention).

La cotisation

Cigales et Grillons est une Association Loi 1901, aussi chaque client est de ce fait adhérent.

Pour les individuels : La cotisation est incluse dans le prix du séjour ou de l'activité.

Pour les familles dépendant d'une commune ou d'un comité d'entreprise, d'une école, d'une institution, l'adhésion est groupée et facturée à la personne morale dont dépend la famille.

Les avantages Cigales et Grillons

Nous acceptons :

- Les aides de la CAF (convention nationale VACAF)
- L'aide PASS COLO
- L'aide VACANCES APPRENANTES
- Les participations des comités d'entreprises et des mairies
- Les chèques ANCV papier
- Les tickets CESU papier (ALSH et périscolaire uniquement)

Nous accordons une remise de 5 % sur le prix d'un séjour avec nuitées pour le 2^{ème} enfant et les suivants dans une même famille sur une même période (pour les séjours vacances : la période s'entend par période de vacances ex : vacances de Février = 1 période, vacances d'été = 1 période / Pour les classes de découvertes les dates du séjour = 1 période). La réduction s'applique sur les séjours les moins chers.

Révisions de prix

Toutes modifications des tarifs et des conditions d'exécution par les fournisseurs, transporteurs, hôteliers ou autres prestataires entrant dans la composante d'une activité, entraîneraient le réajustement en plus ou en moins du prix des prestations. En cas de réajustement du tarif, l'inscrivant sera informé au plus tard au moment de son inscription définitive, à réception de son dossier par mail ou par courrier. La possibilité d'annuler l'inscription à l'activité sans pénalité, ne sera possible que si et seulement si le réajustement est supérieur à 15% du prix de vente. Dans le cas contraire seules les conditions d'annulation définies dans ces CGPV s'appliquent.

L'annulation

Cigales et Grillons ne propose pas d'assurance annulation, chacun à la possibilité d'en souscrire une de façon individuelle auprès de l'assurance de son choix.

Toute demande de changement d'activité sera considérée comme une annulation et entraînera les frais selon les conditions prévues par l'activité.

Annulation à l'initiative du client

Toute annulation devra faire l'objet d'une information écrite de la part du client, la date de réception de cet écrit faisant foi (date de réception validée par Cigales et Grillons).

Les conditions et modalités d'annulation sont propres à chaque type d'activité et précisées :

- Sur les bulletins d'inscription
- Sur les contrats ou conventions
- Et pour les séjours vacances comme suit

Plus de 30 jours avant le départ : nous conservons les arrhes.
Entre 30 et 8 jours avant le départ : nous conservons 70% du montant total du séjour.

Moins de 8 jours avant le départ : nous conservons le montant total du séjour.

En cas de force majeure et sur présentation d'un justificatif, les sommes versées vous seront remboursées toutefois une somme de 50 € reste acquise par l'association pour frais de dossier.

- Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'absence pour les places spectacles individuelles vendues sur Hello Asso.

Annulation à l'initiative de Cigales et Grillons

L'association se réserve le droit d'annuler au plus tard 3 semaines avant le début toute activité ou séjour pour les raisons suivantes :

- Si l'effectif minimal indiqué n'est pas atteint
- Pour assurer la sécurité des participants
- En cas de force majeure.

Dans la mesure du possible, l'association proposera :

- Soit un autre séjour ou accueil
- Ou le remboursement intégral si aucune solution de remplacement n'est possible

La famille ne pourra pas engager de recours en réparation des dommages éventuellement subis.

Les inscriptions

Pour rappel, le droit de rétractation pour un contrat conclu à distance n'est pas applicable pour les contrats relevant du tourisme, en vertu de l'article L.221-28-12° du Code de la consommation, à savoir pour les contrats « de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ».

Le détail des modalités d'inscription de chaque activité figure sur les documents descriptifs, fiche d'inscription ou contrat.

Pour l'ensemble des activités les inscriptions sont enregistrées par ordre d'arrivée.

Il est possible de poser une option par téléphone, celle-ci est valable 1 semaine (ALSH et centres de vacances), valables 4 semaines (classes de découvertes).

Pas d'option possible pour les spectacles, les ateliers ou le périscolaire.

Les options ne seront considérées comme inscription validée qu'à réception de la fiche d'inscription ou du contrat accompagné des arrhes ou du règlement total.

Pour les séjours, dès confirmation de l'inscription, un dossier détaillé est adressé aux familles ou à la personne morale, comprenant les renseignements spécifiques au séjour, le trousseau ainsi que la fiche sanitaire et de renseignements. Et dans tous les cas une facture est envoyée au client.

Les âges

Au premier jour de l'activité, l'enfant doit avoir l'âge minimum indiqué dans les conditions de l'activité et ne devra pas dépasser l'âge maximum indiqué.

Les documents obligatoires et les obligations

A fournir par Cigales et Grillons

- Contrat ou fiches/bulletin d'inscription
- Facture client – l'envoi par mail sera privilégié
- Fiche sanitaire vierge – format numérique ou papier
- Trousseau (séjour uniquement)
- Planning de la période d'activités
- Mise en place des activités annoncées
- Fournir aux clients tout document obligatoire et document utile à leur information sur la mise en place de l'activité et de son suivi

A fournir par le client (sauf pour les spectacles)

- Fiches sanitaires remplies indiquant les régimes alimentaires, les allergies, et toutes autres informations spécifiques sur l'enfant nécessitant une attention particulière – 4 semaines avant le début de l'activités pour les séjours, et 2 semaines pour les autres activités
- Copie des vaccinations - 4 semaines avant le début de l'activités pour les séjours, et 2 semaines pour les autres activités
- Le règlement de l'activité est à effectuer selon les conditions mentionnées sur les contrats ou documents d'inscription pour chaque activité. Le non-respect des conditions de paiement pouvant entraîner la non acceptation de l'enfant sur l'activité.

Le paiement

Les paiements peuvent se faire par :

- Chèque à l'ordre de Cigales et Grillons
 - CESU papier (ALSH et périscolaire uniquement)
 - ANCV papier
 - Espèces auprès du siège de l'Association uniquement
 - Carte bancaire au siège de l'association ou à distance en contactant le 02.38.42.15.15
- Pour les classes ou séjours de groupes : Le paiement se fait selon l'échéancier du contrat
 - Pour les séjours vacances (inscription individuelle) : Des arrhes sont à verser à l'inscription de chaque séjour et le solde est à régler au plus tard 1 mois avant le départ du séjour.
 - Pour les ALSH : Le paiement se fait en totalité à

l'inscription

- Pour le périscolaire : Le paiement se fait dès réception de la facture réelle envoyée à la famille le mois suivant.
- Pour les spectacles : Le paiement se fait dès réception de la facture pour les groupes constitués, ou, à l'inscription dans le cas de l'achat de places sur le site HelloAsso.

Dans tous les cas le non-respect du paiement entrainera la non acceptation de l'enfant sur l'activité prévue ou à venir.

Les Dates et horaires

Les dates et horaires de chaque activité, sont mentionnés sur les documents descriptif ou d'inscription.

Celles-ci ne sont pas modifiables sauf cas de force majeure, ou d'annulation de la part de Cigales et Grillons

L'info " départ séjours »

Les heures de départ, lieux de rendez-vous, adresses des centres et "infos dernières" vous sont communiqués au plus tard 15 jours environ avant le départ, par mail ou transmis par votre comité d'entreprise. En cas de modifications, d'autres informations seront communiquées au plus vite par mail ou par téléphone.

Santé / Maladies / Frais médicaux

Pour une bonne prise en charge de l'enfant il est obligatoire de communiquer à Cigales et Grillons par le biais des fiches sanitaires ou par un courrier ou documents joints, toutes informations médicales ou comportementales (allergies, régimes spéciaux, trouble comportemental,)

Dans le cas d'un centre avec nuitée, les frais médicaux sont avancés par Cigales et Grillons durant le séjour. Les familles sont informées par le Directeur du séjour ou Cigales et Grillons. Au retour, ces frais sont à rembourser par les familles à Cigales et Grillons dès réception de la facture.

A réception du paiement, les familles recevront les documents médicaux à transmettre à la CPAM ou mutuelle.

Dans le cas d'un accueil à la journée ou à l'heure, en cas de maladie, malaise ou autre, la famille sera immédiatement contactée et devra venir récupérer son enfant.

En cas d'urgence, quelle que soit l'activité, les procédures d'urgences seront mises en place et les familles seront ensuite informées. En cas de frais avancés par Cigales et Grillons ceux-ci sont à rembourser par les familles à Cigales et Grillons dès réception de la facture.

A réception du paiement, les familles recevront les documents médicaux à transmettre à la CPAM ou mutuelle.

Propreté de l'enfant

Les enfants fréquentant les activités de l'Association doivent avoir acquis la propreté et être autonomes pour aller aux toilettes.

L'ensemble des activités de Cigales et Grillons ne sont pas adaptées pour la prise en charge de l'apprentissage de la propreté (locaux, équipement, taux d'encadrement, ...).

Les familles des enfants les plus jeunes devront prévoir dans un petit sac une tenue de rechange complète en cas d'incident ponctuel.

En cas d'incidents réguliers (à chaque présence de l'enfant), un accueil à plein temps ne pourra être accepté.

Seul un accueil à temps partiel pourra être envisagé.

En cas de sortie extérieure l'accueil des enfants n'ayant pas acquis la propreté ne sera pas possible sur la journée de sortie.

Dans tous les cas les familles devront fournir protections et tenues de rechanges.

L'enfant sera informé par les responsables légaux que la structure n'est pas équipée de salle ou de matériel facilitant son change.

Les nouvelles de vos enfants

Pour les Séjours

- Vous pourrez avoir des nouvelles du séjour de votre enfant par l'intermédiaire d'un site spécialisé dont les codes d'accès vous seront communiqués avant le départ.

- Vous pouvez également avoir des nouvelles du séjour en contactant par téléphone Cigales et Grillons aux heures d'ouvertures des bureaux (9h à 12h et de 14h à 17h – du lundi au vendredi au 02 38 42 15 15) ou en faisant une demande par mail à accueil@cigalesetgrillons.com.

- Les centres d'accueil des séjours ne disposent pas de lignes téléphoniques dédiées aux appels familles.

- Les numéros de téléphones portables des encadrants ne sont pas communiqués aux familles.

- Les enfants peuvent amener un téléphone portable, mais leur utilisation est réglementée par les responsables de séjours.

- Vous pouvez envoyer des courriers à vos enfants sur le lieu du séjour, l'adresse vous est communiquée dans les documents d'informations avant le départ.

Pour les accueils à la journée

Chaque lieu d'accueil dispose d'une ligne téléphonique, en cas d'urgence vous pouvez joindre un membre de l'équipe. En règle générale il n'est pas possible d'avoir son enfant directement au téléphone. Ces lignes sont réservées au fonctionnement de l'accueil.

Le personnel a pour rôle d'être sur le terrain avec les enfants, aussi, il n'y a pas de permanence pour répondre au téléphone. Cigales et Grillons ne peut par conséquent pas s'engager à ce que les appels soient toujours fructueux. En cas de non réponse de l'accueil il est préférable de renouveler votre appel ou de laisser un message.

En cas de problème urgent avec un enfant l'équipe contacte la famille.

Perte et vol

Cigale et Grillons ne pourra pas être tenue responsable de la perte, dégradation ou vol des affaires des enfants qui lui sont confiés ou qui participent à ses activités.

Il est recommandé de ne pas confier d'objets de valeur ou de vêtements de marques. Il est préférable de privilégier des tenues pratiques qui ne craignent rien.

Pour les séjours, les vêtements retrouvés et étiquetés au nom de l'enfant seront répertoriés et la famille sera informée. Les vêtements seront mis à disposition au siège de Cigales et Grillons à Orléans. Si la famille souhaite un envoi postal des biens de l'enfant, celui-ci sera à la charge financière de la famille.

Au-delà de 2 mois après la fin du séjour, les biens restants seront recyclés ou remis en ressource.

L'assurance de Cigales et Grillons ne couvre ni les pertes, ni les vols des affaires des enfants

Les assurances

L'Assurance de Cigales et Grillons est souscrite auprès de AREAS ASSURANCES pour chaque enfant.

Il s'agit d'une assurance Responsabilité civile et accident qui garantit les dégâts causés par les assurés, aux tiers (personnes extérieures à l'activité).

Il est demandé aux responsables légaux de chaque enfant de posséder une assurance afin de garantir les dommages subit et causés au cours de l'activité par les assurés eux-mêmes, sur les périodes scolaires et extra-scolaire.

L'Association ne fera pas de vérification d'assurance auprès de chaque famille, et chaque famille s'engage à faire le nécessaire pour que son enfant bénéficie d'une protection par l'assurance (matériel et corporel).

En cas d'incident ou accident la famille ne pourra en aucun cas demander un remboursement ou une prise en charge à l'Association.

L'assurance annulation

Cigales et Grillons ne propose pas d'assurance annulation, chacun à la possibilité d'en souscrire une de façon individuelle auprès de l'assurance de son choix.

Le retour "anticipé"

Toute information concernant l'enfant qui n'aurait pas été communiquées au préalable, et ayant pour conséquence une difficulté d'encadrement, de fonctionnement, nécessitant un encadrement spécifique, ou mettant en danger l'enfant lui-même ou le groupe, entrainera une éviction de l'enfant. Le retour se fera à la charge de la famille et celle-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement (même partiel) de la prestation commencée.

Pour les séjours

L'association se réserve le droit de renvoyer dans ses foyers, sur la demande du responsable de séjour et après en avoir informé la famille, tout jeune mettant en péril l'équilibre du groupe par la non observation des règles de vie collective ainsi que par tout comportement en désaccord avec la législation ou les orientations définies par l'équipe d'animation. Le retour du jeune est à la charge de la famille qui ne pourra prétendre à aucun remboursement des journées restantes.

Pour les accueils à la journée

L'association se réserve le droit de mettre fin à la prise en charge d'un enfant, sur la demande du responsable de l'accueil et après en avoir informé la famille, pour tout

enfant mettant en péril l'équilibre du groupe par la non observation des règles de vie collective ainsi que par tout comportement en désaccord avec la législation ou les orientations définies par l'équipe d'animation. Le départ du jeune est à la charge de la famille qui ne pourra prétendre à aucun remboursement de la journée.

Dans tous les cas :

Cigales et Grillons se réserve le droit de refuser l'inscription d'un enfant qui aurait déjà eu une fin de prise en charge ou un renvoi pour les motifs cités ci-dessus.

Réclamation et médiation

Réclamation au retour du séjour : Toute réclamation devra être adressée par le client via un document écrit, courrier ou mail à l'Association Cigales et Grillons, au plus tard 30 jours après la date de fin du séjour. L'étude de la demande portera uniquement sur les éléments contractuels, seules les prestations non honorées sur place, feront l'objet d'un remboursement. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Cigales et Grillons se réserve le droit de réduire le montant de la compensation si aucun signalement de non-conformité n'a été effectué par le client durant son séjour.

Médiation : Le client aura possibilité de solliciter le Service de médiation tourisme et voyages de l'UNAT sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> si aucune réponse ne lui a été transmise par Cigales et Grillons dans un délai de 2 mois ou si la réponse communiquée ne lui convient pas.

Propriété intellectuelle

Tous les documents, visuels et contenus proposés par l'Association Cigales et Grillons restent sa propriété exclusive et ne peuvent être utilisés sans autorisation préalable.

Protection des données personnelles

Les informations collectées dans le cadre des commandes sont strictement confidentielles et utilisées uniquement pour les besoins de gestion. Elles ne seront pas communiquées à des tiers, conformément à la réglementation RGPD.