

FOCUS*

INSCRIPTION, ANNULATION ET REMBOURSEMENT

* Pour l'ensemble des informations, consulter le détail dans nos conditions générales de vente de la Fondation (EDM).

INSCRIPTION

■ Qui peut bénéficier des séjours aux Enfants du Métro ?

- Les enfants du personnel RATP actifs ou retraités.
- Les petits-enfants de nos collègues actifs ou retraités : une majoration de 60 € pour les séjours de 15 jours maximum.
- Les enfants du personnel d'organismes tels SYSTRA, Logis Transport, la Mutuelle, le CRE...
- Tous les orphelins de la RATP : tarifs préférentiels, nous consulter par email.

■ Appliquez-vous des tarifs pour les familles nombreuses ?

- Une tarification dégressive est accordée pour l'inscription d'un 2^e et un 3^e enfant de la même famille. Ces tarifs s'appliquent sur les séjours désignés dans notre catalogue. A partir du 4^e enfant, le tarif du 3^e enfant est appliqué.
- Vous pouvez inscrire votre 1^{er} enfant sur un séjour ne bénéficiant pas du tarif dégressif. Mais vous pouvez en bénéficier pour le 2^e en l'inscrivant sur un centre concerné.
- Appelez notre secrétariat pour plus d'informations sur les tarifs dégressifs.
- La tarification dégressive permet de bénéficier d'une réduction de 25% dès la deuxième inscription et de 50% dès la troisième inscription.

■ Organisez-vous une réunion avant le départ ?

Cette disposition n'est plus d'actualité. Dans sa lettre envoyée avec la convocation, le directeur du séjour vous donne ses coordonnées. Ainsi, vous pouvez le joindre avant le séjour et poser toutes les questions latentes.

■ Quand reçoit-on la convocation départ et les documents utiles à la préparation du séjour ?

Environ 3 semaines avant le départ, vous aurez à disposition sur votre espace famille, votre carnet de voyage constitué des éléments suivants : le trousseau, la convocation départ et retour, la lettre du directeur avec ses coordonnées, l'accès au blog du séjour, etc.

Pour les séjours à l'étranger, dès l'inscription de votre enfant, nous transmettons à l'organisme sa fiche, qui prend alors le relais. Attention, les organismes partenaires communiquent essentiellement par email. N'hésitez pas à les appeler pour plus d'informations.

■ Quid du prix fixé sur les séjours ?

L'ensemble des agents RATP actifs et retraités bénéficient d'une subvention sur notre programmation. Cette disposition varie en fonction du séjour proposé. Elle permet de disposer d'un tarif social bien inférieur à celui proposé dans le secteur des colonies de vacances.

ANNULATION

■ Puis-je annuler un séjour ? Quels sont les frais d'annulation ?

- La Fondation a souscrit une assurance annulation comprise dans le tarif de nos séjours couvrant : 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 le tribunal. Tous les autres motifs ne sont pas couverts.
- Nous contacter par email pour toute annulation.
- Les assurances ne prennent pas en compte les cas de force majeure (ex : éruption du volcan islandais, retour anticipé COVID...).

■ Dans le cas d'une annulation ou modification du séjour du fait des Enfants du Métro ?

Dans ce cas de figure, nous prendrons contact avec-vous. La Fondation vous proposera des solutions de remplacement. Si aucune des solutions proposées ne vous convient, nous vous rembourserons intégralement le séjour initialement réservé.

■ Frais d'annulation

Séjour Enfants du Métro

Nombre de jours avant le séjour	Frais d'annulation	Remboursement
Dès l'inscription et jusqu'à 31 jours avant le départ	25 € de frais de dossier	Prix du séjour - 25 €
De 30 jours à la veille du départ	20 % du séjour	80 %
Jour du départ et reprise anticipée	100 % du séjour	0 %

Séjour en partenariat (Zigo, CESL, SILC, Éole Loisirs)

Nombre de jours avant le séjour	Frais d'annulation	Remboursement
Dès l'inscription et jusqu'à 61 jours avant le départ	20 % du séjour	80 %
De 60 jours à 31 jours	40 % du séjour	60 %
De 30 jours à la veille du départ	80 % du séjour	20 %
Jour de départ et reprise anticipée	100 % du séjour	0 %

■ Je décide un retour anticipé ou une arrivée retardée de mon enfant sur la colonie, suis-je remboursé au prorata des journées non effectuées ?

Cette disposition est un choix des familles qui ne pourront prétendre à un remboursement partiel du séjour. Les frais de nos séjours sont effectués pour un groupe d'enfants et non pour un individu seul.

■ Mon enfant souhaite changer d'activité durant le séjour, puis-je prétendre à un remboursement ?

Les activités sont payées dans leur globalité avant le séjour. La Fondation s'engage sur un volume d'enfants. Elle devra donc, quoi qu'il arrive, acquitter le prix fixé dans la convention d'activités signée avec notre prestataire.

■ La colonie est écourtée par suite d'un cas de force majeure (exemples : rapatriement COVID, catastrophe naturelle, etc.), la Fondation va-t-elle me rembourser ?

Les cas de force majeure ne sont pas pris en charge pas les assurances. La Fondation devra donc payer l'ensemble des frais et charges liés au séjour (transport, pension, salaires...). Seuls les frais non acquittés pourront être exceptionnellement remboursés via un geste commercial. Cette disposition sera étudiée pour les séjours écourtés de plus de 4 jours.

■ Mon enfant a été renvoyé par suite d'un non-respect des règles de vie, suis-je remboursé d'une partie du séjour ?

La Fondation paiera aux différents prestataires les éléments réservés donc l'ensemble du séjour de l'enfant concerné par cette décision. La famille ne pourra donc prétendre à un remboursement. Nous rappelons également la facturation aux familles des frais de transport liés à ce renvoi.

■ Mon enfant est rapatrié par suite d'un accident, suis-je remboursé des jours non effectués ?

L'assurance prend en charge uniquement les frais liés à l'accident : rapatriement, secours sur pistes, ambulance, etc. La Fondation acquittera l'intégralité du séjour de l'enfant rapatrié aux différents prestataires (forfaits, pension, transport...). Tout séjour commencé est dû dans sa totalité.