

Généralités

Dans les présentes conditions générales :

- Tout délai exprimé en jours est à considérer en jours calendaires
- Tout délai prend cours le lendemain de l'envoi d'un courrier ou d'un courriel, la date de la poste ou de la date d'envoi du courriel faisant foi

CONDITIONS GÉNÉRALES SEJOURS

Public

Tout participant doit être en ordre d'affiliation à Altéo. Les modalités d'affiliation sont à obtenir auprès des points de contact Altéo (téléphone, courriel, secrétariats régionaux).

Les séjours sont réservés aux membres de la MC (Mutualité chrétienne) en ordre de cotisation.

Un non-membre MC peut malgré tout participer à l'un des séjours Altéo, à une seule reprise. Il doit obligatoirement être devenu membre de la MC pour s'inscrire à nouveau.

Inscription

Le formulaire de demande d'inscription doit être transmis à la régionale organisatrice du séjour :

- soit par courrier postal ;
- soit par courriel (version numérisée uniquement) ;
- soit sur notre site web www.alteoasbl.be (module dédié dans la fiche du séjour choisi).

L'équipe de coordination du séjour sélectionne les vacanciers sur base des capacités d'encadrement, du logement, du programme d'activités, et dans l'optique de former un groupe homogène au sein duquel chacun pourra s'épanouir. Les participants ne sont dès lors pas inscrits selon la règle du « premier arrivé, premier inscrit ».

Altéo informe le vacancier de la validation ou du rejet de sa demande d'inscription, sans avoir à justifier sa décision, par courrier postal ou courriel. Si le vacancier est retenu, il dispose de 15 jours pour se rétracter. Au-delà, l'inscription est considérée comme définitive et toute annulation entraîne le paiement de frais de désistement.

Si le séjour est complet, Altéo place automatiquement la demande d'inscription sur une liste d'attente en cas d'un éventuel désistement.

Si le vacancier s'inscrit à plusieurs séjours, seules deux demandes d'inscriptions peuvent être validées par vacancier.

Cessibilité de l'inscription

Si le vacancier est dans l'impossibilité de participer au séjour, il peut céder sa place à la personne de son choix pour autant que la personne remplaçante ne nécessite pas un accompagnement plus important. Les sommes déjà payées par le participant cessionnaire sont intégralement remboursées.

Le nouveau vacancier devra remplir toutes les obligations administratives éventuelles (passeport, visa, attestation, ...) et assumer les frais supplémentaires éventuels consécutifs au changement (forfait ski, billet d'avion nominatif, ...). Ces frais doivent être payés par le vacancier avant le séjour. Dans le cas contraire, l'accès au séjour pourra être refusé au vacancier, sans indemnisation possible, et avec application des frais de désistement. La régionale organisatrice du séjour doit en être informée par courrier postal ou par courriel au plus tard 7 jours avant le début du séjour.

L'équipe de coordination du séjour peut refuser la cession de l'inscription si elle estime ne pas être en capacité d'accueillir le nouveau vacancier, sans avoir à justifier sa décision. Dans ce cas, les frais de désistement s'appliquent.

Prix

Les prix incluent, de manière exhaustive, sauf indication contraire :

- le voyage aller-retour si un transport est organisé (les lieux d'embarquement/de débarquement sont définis par Altéo) ;
- le logement en pension complète et en chambre double ;
- les activités et visites programmées (ainsi que les déplacements pour s'y rendre) ;
- la taxe de séjour ;
- l'assurance responsabilité civile et accident corporel ;
- l'assurance annulation ;
- les frais administratifs ;
- l'accompagnement et la coordination du séjour par des volontaires d'Altéo.

Le transport vers les lieux d'embarquement/de débarquement n'est pas compris dans le prix, sauf mention contraire.

Les prix indiqués peuvent être revus à la hausse pour autant que cette révision résulte d'une modification indépendante de notre volonté (hausse soudaine du coût du transport ou fluctuation des taux de change par exemple).

Si la hausse excède 10% du prix du séjour, le vacancier peut annuler sans frais sa participation dans les 7 jours calendrier qui suivent l'annonce de. Passé ce délai, les conditions générales d'annulation s'appliquent.

Le vacancier ne souhaitant pas profiter de l'ensemble des éléments inclus dans le prix ne peut prétendre à une éventuelle réduction.

Avantage pour les membres de la MC

La MC accorde une réduction financière pour chaque participation d'un de ses membres à un séjour organisé par Altéo. Cette réduction est de :

- 185€ de réduction pour les séjours en Belgique et à l'étranger
- 285€ de réduction pour les séjours en maison de convalescence

L'avantage précité est directement appliqué en déduction du prix payé par le vacancier à condition que le participant soit en ordre de cotisation à l'assurance complémentaire MC jusqu'au paiement complet du séjour.

A défaut, Altéo est dans l'obligation de récupérer le montant de l'avantage perçu indûment. Le délai de prescription pour cette récupération est de deux ans à dater du dernier jour du séjour.

Modalités de paiement

Une fois l'inscription validée, Altéo envoie les informations nécessaires à la réalisation du paiement. Seuls les virements bancaires sont acceptés. Il est possible de demander un échelonnement du paiement en prenant contact avec la régionale organisatrice.

Le vacancier dispose de 15 jours pour s'acquitter de l'acompte (30% du prix de vente du séjour). Le solde doit être versé au plus tard 30 jours avant le premier jour du séjour.

En cas d'inscription dans les 30 jours qui précèdent le séjour, l'acompte et le solde doivent être payés dans les 7 jours suivant la confirmation d'inscription.

Si les délais de paiement ne sont pas respectés, Altéo se réserve le droit d'annuler l'inscription du vacancier sans indemnisation possible. Le vacancier est alors redevable des frais de désistement tels que prévus dans les présentes conditions générales.

Après paiement complet et au plus tard deux semaines avant le départ, toutes les informations utiles au séjour sont envoyées au participant.

Frais de désistement

En cas de désistement plus de 60 jours avant le début du séjour l'acompte reste dû.

Si le désistement intervient plus tard, l'ensemble des frais facturés à Altéo pour la participation du vacancier sont portés à charge du participant.

Toute absence à l'embarquement implique le paiement complet du séjour.

Tout désistement doit être notifié par courrier postal ou par courriel à la régionale organisatrice.

Assurance annulation

En cas d'annulation de l'inscription à un séjour pour les raisons reprises ci-dessous, Altéo rembourse au vacancier les sommes déjà versées :

- décès du vacancier, de son conjoint ou d'un membre de son ménage ;
- maladie ou accident imprévisible du vacancier, de son conjoint ou d'un membre de son ménage, qui, selon un médecin, justifie médicalement l'annulation ou l'interruption du voyage ;
- décès ou danger de mort à la suite d'un accident ou d'une maladie d'un parent ou allié du vacancier jusqu'au deuxième degré ;
- dommages matériels importants aux biens immobiliers ou aux biens pris en location du vacancier et qui sont d'une nature telle que sa présence est requise pour défendre ses intérêts ;
- catastrophe naturelle qui empêche le départ en voyage ou sa prolongation ;
- conclusion par le vacancier d'un contrat de travail qui commence dans les 30 jours qui précèdent le départ en voyage ;
- vol du passeport ou des documents de voyage par effraction dans le domicile du vacancier dans les 48 heures qui précèdent le départ en voyage, et pour lequel une déclaration a immédiatement été faite auprès des autorités judiciaires territorialement compétentes.

Toute annulation doit être annoncée dans les 15 jours suivant l'événement et dans tous les cas avant le début du séjour auprès de la régionale organisatrice, par courrier postal ou courriel, accompagné d'un document officiel qui stipule explicitement la raison de l'annulation. Dans le cas contraire, l'assurance ne pourra être activée.

Séjours écourtés

Les prix des séjours s'entendent pour toute la période annoncée.

Dans le cas où le vacancier doit quitter le séjour pour l'une des conditions reprises ci-dessous, seule la partie non facturée par les opérateurs pourra être remboursée :

- décès ou danger de mort par accident ou maladie d'un membre de la famille ou d'un parent ou allié jusqu'au deuxième degré ;
- dommages matériels importants aux biens immobiliers ou aux biens pris en location du vacancier et qui sont d'une nature telle que sa présence est requise pour défendre ses intérêts.

Si les informations communiquées à propos du vacancier s'avèrent partielles ou erronées, et que son accompagnement sur le lieu de séjour s'avère en conséquence impossible, l'équipe de coordination se réserve le droit d'écourter la participation du vacancier, sans indemnisation possible. Les frais de retour ou de rapatriement sont à charge du vacancier.

Les mêmes conditions s'appliquent dans le cas où le comportement du vacancier ne permet plus de garantir sa sécurité, son bien-être et/ou celui d'autrui et/ou du groupe.

Annulation du séjour par Altéo

La régionale organisatrice se réserve le droit d'annuler un séjour si les conditions requises à son bon déroulement ne sont plus garanties.

Le participant en sera averti par courrier postal ou courriel dès que possible et au plus tard 20 jours avant le début du séjour.

Les sommes déjà versées sont intégralement remboursées sans dédommagement supplémentaire.

Certificat médical

Un certificat médical, fourni par Altéo, est à renvoyer deux mois avant le début du séjour, ou dès que possible si l'inscription intervient endéans ce délai. Le document doit être complété et signé par un médecin. Si l'état de santé ou les traitements évoluent, le vacancier doit présenter un document signé par un médecin précisant l'évolution et ses impacts.

Les renseignements repris dans le certificat médical sont traités dans le cadre de notre règlement général sur la protection des données disponible sur www.alteoasbl.be

Si des soins, prodigués par des professionnels de la santé, sont nécessaires durant la durée du séjour, la régionale organisatrice doit en être avertie au moins 3 semaines avant le début du séjour afin d'envisager les possibilités de soins sur place. Le vacancier se munira des ordonnances nécessaires ainsi que l'argent nécessaire au coût de ces soins.

Altéo se réserve le droit d'annuler une inscription, sans justification et sans indemnisation possible, dans le cas où l'état de santé de la personne rend son accompagnement par ses volontaires impossible

ou si les soins nécessaires durant le séjour sont annoncés hors délai ou s'ils ne peuvent être garantis. Dans ce cas, l'acompte payé reste dû.

Documents de voyage

Altéo informe le vacancier des documents indispensables au séjour (carte d'identité, passeport, visa, preuve de vaccination, ...). Si l'un de ces documents ne peut être présenté, l'équipe de coordination peut refuser la participation du vacancier, sans indemnisation et avec application des conditions de désistement.

Le vacancier est tenu de respecter les obligations légales en matière de formalités douanières. A défaut, Altéo décline toute responsabilité, notamment au niveau des frais encourus.

Transport vers le lieu de séjour

Lorsqu'un transport collectif en car est prévu, il est réalisé au départ d'un ou plusieurs lieux d'embarquement. Le choix des lieux d'embarquement dépend du nombre d'inscrits et/ou des impératifs de l'horaire. Les vacanciers en sont avertis par courrier postal ou courriel au plus tard 10 jours avant le départ.

Les cars disposent d'un élévateur sauf mention contraire dans la présentation du séjour.

Les transports en avion sont indiqués clairement dans la brochure avec l'aéroport de départ/retour.

Lorsqu'un transport collectif est prévu et que le vacancier ne l'utilise pas, aucune réduction sur le prix du séjour ne peut être réclamée.

Logement

Les lieux de séjours sont adaptés aux publics auxquels ils sont destinés.

Certains séjours proposent des chambres individuelles, moyennant un supplément indiqué dans la présentation du séjour. Ces chambres sont accordées dans la limite des disponibilités en veillant à donner la priorité aux vacanciers susceptibles de perturber le sommeil des autres participants en raison de leur état de santé ou de la nature de leurs soins.

Bagages

En plus du nécessaire habituel (vêtements, linge), le vacancier emmène :

- Ses médicaments en suffisance déjà préparés dans un semainier
- Les prescriptions nécessaires aux soins sur place
- Des vignettes de mutuelle
- Ses documents d'identité (carte d'identité et/ou passeport)
- Les documents de voyage demandés par Altéo
- De l'argent de poche
- De l'argent, en cas de besoin, si des soins médicaux sont engagés durant le séjour, non-consécutifs à l'organisation elle-même du séjour
- La carte MUTAS pour les voyages à l'étranger (les personnes non couvertes par l'assistance MUTAS sont tenues de souscrire à une assurance assistance et rapatriement pour la durée du séjour et de présenter la preuve de cette affiliation).

Le vacancier apporte également avec lui tout matériel médical ou de soins nécessaire (en ce compris les langes), ne pouvant être fourni par Altéo et/ou le lieu d'hébergement.

Si celui-ci n'est pas présent et qu'il s'avère nécessaire, les frais d'achat ou de location sont avancés par Altéo et refacturés à charge intégrale du vacancier sur base des pièces justificatives.

Altéo ne peut être tenu responsable en cas de perte, de détérioration ou de vol des bagages. Aucune indemnisation n'est possible.

Repas

Le vacancier qui ne souhaite pas profiter d'un ou plusieurs repas compris dans le séjour, et qui consomme son repas à l'extérieur, ne peut prétendre à une quelconque réduction.

Dans la plupart des lieux de vacances, le respect d'un régime alimentaire particulier est possible. Le vacancier s'en assurera auprès d'Altéo avant l'extinction de son délai de rétractation de 15 jours. Au-delà de ce délai, toute annulation liée à l'impossibilité de bénéficier du régime alimentaire nécessaire est soumise aux conditions de désistement.

Dans le cas où le lieu d'hébergement n'est pas en mesure de fournir les adaptations nécessaires, alors qu'elles étaient initialement prévues, les surcoûts afin de fournir des repas adaptés au vacancier sont à charge entière d'Altéo.

Assurances responsabilité civile et accident corporel

Les vacanciers sont couverts par une assurance, comprise dans le prix du séjour, qui couvre :

- La responsabilité civile en cas de dommages causés par le participant aux biens d'autrui
- Les frais de soins de santé encourus par le participant, liés aux accidents corporels occasionnés par une tierce personne et/ou une cause extérieure à la personne (en ce compris un accident au cours d'une activité)

L'assurance intervient en deuxième ligne après l'intervention de toute assurance personnelle du vacancier pouvant couvrir le sinistre. L'assurance intervient toujours, dans le cas de frais médicaux, sur base des tarifs conventionnés par l'INAMI. La franchise imposée par notre compagnie d'assurance est à charge du vacancier.

En cas de dégradation du matériel médical emporté par le vacancier avec notre accord, en raison de l'incapacité d'Altéo ou du lieu d'hébergement à le fournir, la franchise est assumée par Altéo.

La perte ou le vol ne sont pas couverts, y compris pour le matériel médical emporté par le vacancier.

Accompagnement

Les vacanciers sont accompagnés par des personnes volontaires. Celles-ci prestent de manière tout à fait gratuite et sont sélectionnées, encadrées, formées par Altéo. La mission qui leur est confiée, et qu'elles remplissent consciencieusement, consiste en l'accompagnement de vacanciers, dans un esprit d'écoute, d'autonomie et de respect mutuel.

Altéo ne peut être tenu responsable si la relation entre le vacancier et le volontaire dépasse le cadre fixé par la mission d'accompagnement durant le séjour.

CONDITIONS GÉNÉRALES ACCOMPAGNEMENT ET TRANSPORT

Public

Le service s'adresse aux membres en ordre de cotisation Altéo, qui pour des raisons de handicap et/ou de maladie de longue durée ne peuvent pourvoir à leur déplacement via les réseaux traditionnels de transport. Chaque bénéficiaire du service se doit être en ordre de cotisation chaque année civile et au plus tard dans les trente jours suivant sa première demande de transport annuelle.

Inscription

La demande d'accompagnement se fait par téléphone au plus tôt entre trois jours et 2 mois avant la date de transport. Durant cette période, Altéo recherche un volontaire disponible au plus proche du lieu de prise en charge du membre.

Une fois la recherche clôturée, Altéo informe le demandeur de la validation ou du rejet de sa demande par téléphone ou courriel. Le volontaire Altéo est encouragé à prendre contact avec le membre au plus tard la veille du transport pour se présenter et organiser concrètement la prise en charge.

Le demandeur qui se voit refuser une ou plusieurs demandes de transport ne peut prétendre à aucun remboursement, partiel ou total, du paiement de l'affiliation.

Prix

Un tarif au kilomètre est d'application dans les limites fixées par les différents décrets s'imposant à Altéo dans le cadre de l'exercice de sa mission de transport non-urgent. Pour les transports intramuros bruxellois ou pour les trajets inférieurs à 3 kilomètres en Wallonie, un forfait est appliqué.

Les tarifs sont revus trimestriellement et sont communiqués à la demande lors de la prise d'appel. Le tarif facturé est celui en vigueur au moment de la réalisation de la mission, que celui-ci soit supérieur ou inférieur au montant d'application lors de l'introduction de la demande.

Chaque kilomètre effectué par le volontaire est comptabilisé, en ceux compris ceux réalisés sans que le membre ne soit à bord du véhicule. Lorsque le temps d'attente sur place est supérieur à deux heures, le volontaire est autorisé à rentrer à son domicile. Dans ce cas, les kilomètres effectués pour ce trajet complémentaire aller-retour sont pris en charge par le bénéficiaire.

Pour optimiser l'organisation des missions, des transports groupés peuvent être proposés aux membres. Dans ce cas, chacun s'acquittera des kilomètres parcourus à bord du véhicule. Les kilomètres réalisés par le volontaire sans bénéficiaire à bord sont facturés à chaque membre au prorata de la distance parcourue par celui-ci à bord du véhicule.

Modalités de paiement

Le bénéficiaire reçoit une facture par courrier postal ou courriel dans les 45 jours qui suivent la réalisation du transport, à condition que les kilomètres réalisés nous soient communiqués à temps par le volontaire-accompagnateur.

Le virement bancaire doit être effectué dans les trente jours qui suivent l'envoi de la facture. Au-delà de deux rappels, une procédure de recouvrement de paiement est susceptible d'être déclenchée avec majoration du montant et dont les frais seront supportés en sus par le bénéficiaire.

Dans le cas où des frais de parking sont avancés par le volontaire, ceux-ci seront refacturés selon les mêmes conditions. Nous encourageons les bénéficiaires à prendre ceux-ci directement en charge lors de la mission.

Désistement

Tout désistement est à notifier par téléphone dans les 48 heures précédant la mission. Ce désistement n'entraînera aucun frais à charge du bénéficiaire. Si l'annulation intervient plus tard et qu'Altéo n'a pas été en capacité d'informer le volontaire-accompagnateur de l'annulation, les kilomètres réalisés par ce dernier seront facturés au bénéficiaire.

Si le bénéficiaire ne parvient pas à joindre Altéo par téléphone pour communiquer l'annulation dans le délai imparti, il est demandé d'envoyer un email à transport@alteoasbl.be pour en faire état, sans quoi la facturation restera d'application.

Annulation du transport par Altéo

Altéo s'engage à chercher toutes les alternatives possibles pour ne pas avoir à annuler un transport. Si la situation doit malgré tout se présenter, le bénéficiaire en est informé par téléphone dès que possible, et à condition qu'Altéo en ait été lui-même informé par le volontaire-accompagnateur. Si cette annulation entraîne des frais pour le bénéficiaire, ceux-ci ne pourront être réclamés à Altéo.

Assurances responsabilité civile et accident corporel

Les bénéficiaires sont couverts par une assurance qui couvre :

- la responsabilité civile en cas de dommages causés aux biens d'autrui
- les frais liés aux accidents corporels survenus

L'assurance intervient en deuxième ligne après l'intervention de toute assurance personnelle du bénéficiaire pouvant couvrir le sinistre. L'assurance intervient toujours, dans le cas de frais médicaux, sur base des tarifs conventionnés par l'INAMI.

En cas de dégradation, de perte ou de vol d'objets personnels emportés avec lui, le bénéficiaire ne peut prétendre à aucune indemnisation.

Accompagnement

Les bénéficiaires sont accompagnés par des personnes volontaires. Celles-ci prestent de manière tout à fait gratuite et sont sélectionnées, encadrées, formées par Altéo. La mission qui leur est confiée et qu'elles remplissent consciencieusement consiste en l'accompagnement des bénéficiaires, dans un esprit d'écoute, de confidentialité et de respect mutuel.

Altéo ne peut être tenu responsable si la relation entre le bénéficiaire et le volontaire dépasse le cadre fixé par la mission d'accompagnement et transport (autres services rendus, transports effectués en dehors du cadre Altéo, ...).

CONDITIONS GÉNÉRALES AUTRES ACTIVITÉS

Public

Tout participant doit être en ordre d'affiliation à Altéo. Les modalités d'affiliation sont à obtenir auprès des points de contact Altéo (téléphone, courriel, secrétariats régionaux).

Inscription

Le formulaire de demande d'inscription doit être transmis à la régionale organisatrice du séjour :

- soit par courrier postal ;
- soit par courriel (version numérisée uniquement) ;
- soit sur notre site web www.alteoasbl.be.

Les organisateurs de l'activité se réservent le droit de sélectionner les participants sur base des capacités d'encadrement, du programme d'activités, et dans l'optique de former un groupe homogène au sein duquel chacun pourra s'épanouir. Les participants ne sont dès lors pas inscrits selon la règle du « premier arrivé, premier inscrit ».

Altéo informe le membre de la validation ou du rejet de sa demande d'inscription, sans avoir à justifier sa décision, par courrier postal ou courriel. Si le membre est retenu, il dispose de 5 jours pour se rétracter. Au-delà, l'inscription est considérée comme définitive et toute annulation entraîne le paiement de frais de désistement.

Si l'activité est complète, Altéo place automatiquement la demande d'inscription sur une liste d'attente en cas d'un éventuel désistement.

Cessibilité de l'inscription

Si le membre est dans l'impossibilité de participer à l'activité, il ne peut céder sa place à la personne de son choix sauf si aucun autre membre n'est placé sur la liste d'attente.

Le responsable de l'activité peut refuser la cession de l'inscription si elle estime ne pas être en capacité d'accueillir le nouveau membre, sans avoir à justifier sa décision. Dans ce cas, les frais de désistement s'appliquent.

Prix

Les prix sont annoncés pour un service complet sans supplément à prévoir. Il est cependant conseillé d'emporter de l'argent de poche dans le cas où le participant souhaite acheter un souvenir et profiter d'un arrêt dans une brasserie.

Modalités de paiement

Une fois l'inscription validée, Altéo envoie les informations nécessaires à la réalisation du paiement. Il est possible de demander un échelonnement du paiement en prenant contact avec la régionale organisatrice.

Le participant dispose de 5 jours pour s'acquitter de sa facture. Une tolérance est acceptée lorsque le paiement doit être effectué par un administrateur de biens. Si un paiement comptant sur place est accepté, cette information est clairement indiquée au participant lors de sa confirmation d'inscription.

Si les délais de paiement ne sont pas respectés, Altéo se réserve le droit d'annuler l'inscription du participant sans indemnisation possible. Le membre est alors redevable des frais de désistement tels que prévus dans les présentes conditions générales.

Frais de désistement

Si le désistement intervient endéans les 10 jours qui précèdent l'activité, l'ensemble des frais facturés à Altéo pour la participation du membre sont portés à charge du participant.

Toute absence à l'activité implique le paiement complet de l'activité

Tout désistement doit être notifié par courrier postal ou par courriel à la régionale organisatrice.

Annulation de l'activité par Altéo

La régionale organisatrice se réserve le droit d'annuler une activité si les conditions requises à son bon déroulement ne sont plus garanties. Le participant en sera averti par courrier postal ou courriel dès que possible.

Les sommes déjà versées sont intégralement remboursées sans dédommagement supplémentaire.

Assurances responsabilité civile et accident corporel

Les participants sont couverts par une assurance, comprise dans le prix de l'activité, qui couvre :

- la responsabilité civile en cas de dommages causés par le participant aux biens d'autrui
- les frais de soins de santé encourus par le participant, liés aux accidents corporels occasionnés par une tierce personne et/ou une cause extérieure à la personne (en ce compris un accident au cours d'une activité)

L'assurance intervient en deuxième ligne après l'intervention de toute assurance personnelle du vacancier pouvant couvrir le sinistre. L'assurance intervient toujours, dans le cas de frais médicaux, sur base des tarifs conventionnés par l'INAMI.

La perte ou le vol ne sont pas couverts, y compris pour le matériel médical emporté par le vacancier.

Accompagnement

Les participants sont accompagnés par des personnes volontaires. Celles-ci prestent de manière tout à fait gratuite et sont sélectionnées, encadrées, formées par Altéo. La mission qui leur est confiée, et qu'elles remplissent consciencieusement, consiste en l'accompagnement de membres, dans un esprit d'écoute, d'autonomie et de respect mutuel.

Altéo ne peut être tenu responsable si la relation entre le participant et le volontaire dépasse le cadre fixé par la mission d'accompagnement de l'activité.