

### **3. ACCUEILS COLLECTIFS DE MINEURS AVEC ET SANS HÉBERGEMENT**

#### **3.1. ACTIVITÉS ADL VACANCES SCOLAIRES ET MERCREDI APRÈS MIDI**

##### **SANTÉ**

###### **Conditions d'annulation**

Votre enfant est dans l'impossibilité de participer à une prestation réservée et payée en raison d'une maladie ou d'une hospitalisation.

###### **Documents justificatifs – Modes et délais de transmission**

Certificat médical ou bulletin d'hospitalisation mentionnant la date d'arrêt, la date de reprise et la/les activité(s) concernée(s) à transmettre dans les 5 jours calendaires maximum suivant le premier jour d'absence sur [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr), par courrier à Direction Enfance Loisirs – Maison Municipale des Familles 32-34 bd Netwiller – 31200 Toulouse, par mail à [accueil.enfance@mairie-toulouse.fr](mailto:accueil.enfance@mairie-toulouse.fr), ou sur formulaire déposé dans les Maisons Toulouse Services (lieux d'implantation et horaires sur [www.metropole.toulouse.fr](http://www.metropole.toulouse.fr)).

###### **Conditions de facturation**

Remboursement des journées non consommées, comprises entre les dates d'arrêt et de reprise mentionnées sur le certificat médical ou le bulletin d'hospitalisation, hors délai de carence de 3 jours en cas de maladie et sans délai de carence en cas d'hospitalisation.

##### **DEPART DEFINITIF**

Attention ! Pour les accueils de loisirs du mercredi après-midi uniquement.

###### **Conditions d'annulation**

Votre enfant est dans l'impossibilité de participer à une prestation réservée en raison d'un déménagement hors de Toulouse en cours d'année scolaire.

###### **Documents justificatifs – Modes et délais de transmission**

Transmettre une demande écrite spécifiant la nouvelle adresse sur [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr), par courrier à Direction Enfance Loisirs – Maison Municipale des Familles 32-34 bd Netwiller – 31200 Toulouse, par mail à [accueil.enfance@mairie-toulouse.fr](mailto:accueil.enfance@mairie-toulouse.fr), ou sur formulaire déposé dans les Maisons Toulouse Services (lieux d'implantation et horaires sur [www.metropole.toulouse.fr](http://www.metropole.toulouse.fr)).

###### **Conditions de facturation**

Remboursement des mercredis non consommés restants à compter de la date du départ ou de la réception des pièces justificatives si postérieure.

##### **ESSAI**

Attention ! Pour les accueils de loisirs du mercredi après-midi uniquement

###### **Conditions d'annulation**

Les trois premiers mercredis du mois de septembre, auxquels est inscrit votre enfant, constituent une période d'essai. Si, à l'issue d'un de ces trois mercredis, vous avez changé d'avis, vous pouvez solliciter l'annulation de l'ensemble des mercredis restants du semestre.

### **Documents justificatifs – Modes et délais de transmission**

Transmettre une demande écrite, 7 jours calendaires maximum suivant la 3ème journée, sur [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr), par courrier à Direction Enfance Loisirs – Maison Municipale des Familles 32-34 bd Netwiller – 31200 Toulouse, par mail à [accueil.enfance@mairie-toulouse.fr](mailto:accueil.enfance@mairie-toulouse.fr), ou sur formulaire déposé dans les Maisons Toulouse Services (lieux d'implantation et horaires sur [www.metropole.toulouse.fr](http://www.metropole.toulouse.fr)).

### **Conditions de remboursement**

Remboursement des prestations réservées non consommées.

## **ACTIVITE SCOLAIRE OU DU CONSEIL MUNICIPAL DES ENFANTS**

### **Conditions d'annulation**

Dans le cas d'activités scolaires de l'Éducation Nationale ou d'activités liées au Conseil Municipal des Enfants programmées pendant les créneaux horaires des accueils de loisirs du mercredi ou des vacances scolaires, vous pouvez solliciter une annulation des prestations concernées.

### **Documents justificatifs – Modes et délais de transmission**

Transmettre une demande écrite, 5 jours calendaires maximum suivant le premier jour de la période à annuler, sur [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr), par courrier à Direction Enfance Loisirs – Maison Municipale des Familles 32-34 bd Netwiller – 31200 Toulouse, par mail à [accueil.enfance@mairie-toulouse.fr](mailto:accueil.enfance@mairie-toulouse.fr), ou sur formulaire déposé dans les Maisons Toulouse Services (lieux d'implantation et horaires sur [www.metropole.toulouse.fr](http://www.metropole.toulouse.fr)).

### **Conditions de remboursement**

Remboursement des prestations réservées non consommées.

## **CONVENANCE PERSONNELLE**

Attention ! Pour les accueils de loisirs vacances uniquement.

### **Conditions d'annulation**

Vous avez changé d'avis ou vous êtes contraint d'annuler le départ de votre enfant en accueil de loisirs vacances réservé et payé.

### **Documents justificatifs – modes et délais de transmission**

Transmettre une demande écrite, 14 jours calendaires minimum avant le départ en accueil de loisirs vacances (sauf les accueils d'été 21 jours), sur [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr), par courrier à Direction Enfance Loisirs – Maison Municipale des Familles 32-34 bd Netwiller – 31200 Toulouse, par mail à [accueil.enfance@mairie-toulouse.fr](mailto:accueil.enfance@mairie-toulouse.fr), ou sur formulaire déposé dans les Maisons Toulouse Services (lieux d'implantation et horaires sur [www.metropole.toulouse.fr](http://www.metropole.toulouse.fr)).

### **Conditions de remboursement ou d'annulation de la facture (totale ou partielle)**

- Si la demande est transmise dans les délais, remboursement des prestations annulées (annulation par semaine complète uniquement, quel que soit le nombre de jours d'inscription sur cette semaine) avec une retenue de 10% sur le montant total de la facture.
- Si la demande est transmise hors délais, pas de remboursement et le total de la facture reste dû.

## **SERVICE MODIFIE**

Attention ! Pour les accueils de loisirs vacances uniquement.

### **Conditions d'annulation**

La mairie se réserve le droit de modifier une prestation si les conditions de sécurité, techniques et d'encadrement nécessaires à son bon déroulement ne peuvent être réunies. Dans ce cas l'utilisateur peut, s'il le souhaite, demander l'annulation et le remboursement de la prestation (annulation de la période complète uniquement, quel que soit le nombre de jours d'inscription).

### **Documents justificatifs – Modes et délais de transmission**

Transmettre une demande écrite, 7 jours calendaires maximum après la notification de la modification du service rendu, sur [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr), par courrier à Direction Enfance Loisirs – Maison Municipale des Familles 32-34 bd Netwiller – 31200 Toulouse, par mail à [accueil.enfance@mairie-toulouse.fr](mailto:accueil.enfance@mairie-toulouse.fr), ou sur formulaire déposé dans les Maisons Toulouse Services (lieux d'implantation et horaires sur [www.metropole.toulouse.fr](http://www.metropole.toulouse.fr)).

### **Conditions de remboursement**

Remboursement des prestations modifiées.

## **SERVICE NON ASSURE**

### **Conditions d'annulation**

La mairie se réserve le droit d'annuler une prestation si les conditions de sécurité, techniques et d'encadrement nécessaires à son bon déroulement ne peuvent être réunies.

### **Conditions de remboursement**

Remboursement des sommes versées.

## **EXCLUSION**

### **Conditions d'annulation**

La mairie se réserve le droit d'exclure temporairement ou définitivement l'utilisateur participant si le bon déroulement de la prestation est compromis en raison :

- de son comportement ou du comportement de ses responsables légaux (ex. comportement déplacé ou incivilité envers les encadrants / animateurs d'activités ou autres usagers...),
- du non-respect du règlement intérieur / de la charte de fonctionnement,
- d'une absence injustifiée de 3 journées consécutives.

### **Conditions de remboursement**

Aucun remboursement des sommes versées.

## **ÉVICTION**

### **Conditions d'annulation**

La mairie se réserve le droit d'exclure temporairement ou définitivement l'utilisateur participant si le bon déroulement de la prestation est compromis en raison de son état de santé.

### **Conditions de facturation**

Les conditions de remboursement du motif « Santé » s'appliquent.

## **DÉCÈS D'UN PROCHE**

### **Conditions d'annulation**

L'enfant mineur est dans l'impossibilité de participer à une journée réservée et payée suite au décès de son responsable légal, son frère ou sa sœur ou ses grands-parents.

### **Documents justificatifs – Modes et délais de transmission**

Transmettre un acte de décès, dans les 5 jours calendaires maximum suivant la date du décès, sur [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr), par courrier à Direction Enfance Loisirs – Maison Municipale des Familles 32-34 bd Netwiller – 31200 Toulouse, par mail à [accueil.enfance@mairie-toulouse.fr](mailto:accueil.enfance@mairie-toulouse.fr), ou sur formulaire déposé dans les Maisons Toulouse Services (lieux d'implantation et horaires sur [www.metropole.toulouse.fr](http://www.metropole.toulouse.fr)).

### **Conditions de facturation**

Remboursement des journées non consommées postérieures à la date du décès.

## **DÉCÈS DE L'USAGER MINEUR**

### **Conditions d'annulation - Documents justificatifs – Modes et délais de transmission**

Pour déclarer le décès d'un usager mineur et annuler une journée réservée et payée, transmettre un acte de décès sur [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr), par courrier à Direction de l'Enfance Loisirs – Maison Municipale des Familles 32-34 bd Netwiller – 31200 Toulouse, par mail à [accueil.enfance@mairie-toulouse.fr](mailto:accueil.enfance@mairie-toulouse.fr), ou sur formulaire déposé dans les Maisons Toulouse Services (lieux d'implantation et horaires sur [www.metropole.toulouse.fr](http://www.metropole.toulouse.fr)) dans les 3 mois maximum suivant la date du décès.

### **Conditions de facturation**

Remboursement des journées postérieures la date du décès.

## **3.2. SÉJOURS VACANCES ENFANCE-LOISIRS AVEC HÉBERGEMENT ET SÉJOURS LIDO ACTION SOCIOCULTURELLE**

## **SANTÉ**

### **Conditions d'annulation**

Votre enfant est dans l'impossibilité de participer à un séjour vacances réservé et/ou payé en raison d'une maladie ou d'une hospitalisation.

### **Documents justificatifs – modes et délais de transmission**

Fournir un certificat médical ou bulletin d'hospitalisation mentionnant la date d'arrêt, la date de reprise et la/les activité(s) concernée(s) sur [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr), par courrier à Direction de l'Enfance Loisirs – Maison Municipale des Familles 32-34 bd Netwiller – 31200 Toulouse, par mail à [accueil.enfance@mairie-toulouse.fr](mailto:accueil.enfance@mairie-toulouse.fr), ou sur formulaire déposé dans les Maisons Toulouse Services (lieux d'implantation et horaires sur [www.metropole.toulouse.fr](http://www.metropole.toulouse.fr)), dans les 5 jours calendaires suivant le 1er jour d'absence.

### **Conditions de facturation**

Remboursement des journées non consommées hors délai de carence de 3 jours en cas de maladie et sans délai de carence en cas d'hospitalisation.