

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION ET DE VENTE

(édition de juin 2016 - à conserver par l'adhérent)

Langues & Cultures dont le siège est situé au Z. A. de Vieille – Brioude, 43 100 Brioude, est une association régie par la loi 1901 déclarée à la Sous-Préfecture de Brioude en Haute-Loire sous le n°1 362, agréée par le Ministère de la Jeunesse et des Sports (arrêté du 05/12/1995), immatriculée au registre des opérateurs de tourisme sous le n°IM043100001.

Langues & Cultures est garanti par une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la MAIF, police n° 2 182 648T et par une garantie financière auprès de FMS/UNAT.

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre Langues & Cultures qui propose des activités sous le nom de Langues & Cultures, et les bénéficiaires des prestations (réservation de séjours et toutes autres prestations annexes). Pour bénéficier des prestations, tout demandeur doit adhérer volontairement à l'association. Toute inscription à un séjour implique l'acceptation des conditions particulières de réservation et de vente telles qu'énoncées ci-après.

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

Pour s'inscrire aux séjours Langues & Cultures, vous devez nous retourner un formulaire d'inscription lisiblement complété et signé, accompagné d'un acompte de 350 €. Viennent s'ajouter au montant de l'acompte : l'adhésion annuelle familiale obligatoire de 40 € (1<sup>er</sup> séjour de l'année civile uniquement), ainsi que, le cas échéant, le montant de la garantie annulation ou du Pack Sécurité, ne pouvant être souscrits qu'au moment de l'inscription.

**A réception de votre formulaire d'inscription accompagné de l'acompte, nous vous adresserons :**

- 2 exemplaires du contrat de confirmation (facture). Le 2<sup>e</sup> exemplaire devra nous être retourné daté et signé.
- environ 3 semaines avant le début du séjour (le soldé devant être acquitté), nous vous donnerons accès à votre carnet de voyage en ligne sur le site <http://languesetcultures.visioconv.com> comprenant la convocation de départ avec heure et lieu de rendez-vous ainsi que divers éléments concernant le séjour du participant.
- dans la semaine précédant le départ, pour les séjours linguistiques en famille, les coordonnées complètes de la famille hôteesse.

**Inscription par comité d'entreprise ou service social :** les réservations effectuées par un comité d'entreprise ou service social doivent faire l'objet d'un écrit et d'un contrat de réservation précisant les effectifs et les séjours réservés, leur prix, la date de confirmation des réservations qui deviennent alors inscriptions fermes et définitives, et les conditions de règlement. Les inscriptions effectuées par le comité d'entreprise ou service social obéissent aux règles définies par les conditions particulières de réservation et de vente des séjours de Langues & Cultures.

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES POUR LES SÉJOURS EN ANGLETERRE

Chaque participant de nationalité française doit se munir d'une carte nationale d'identité en cours de validité ou d'un passeport individuel en cours de validité.

Il appartient aux participants de nationalité étrangère de se renseigner auprès des services administratifs compétents sur la nature des documents dont ils devront se munir.

Les participants doivent se munir de la carte européenne d'assurance maladie délivrée par la Caisse de Sécurité Sociale des parents ou tuteur légal, en vue de l'éventuelle prise en charge de frais de santé. Les participants devront prendre à leur charge tous les frais supplémentaires causés par la non présentation de ces documents au départ et ne pourront prétendre à aucun remboursement du séjour en cas de non-participation.

## FORMALITÉS SANITAIRES, ASSISTANCE MÉDICALE & SOINS MÉDICAUX

Pour que Langues & Cultures puisse accueillir votre enfant dans les meilleures conditions la partie médicale du formulaire d'inscription doit être complétée au moment de l'inscription, au plus tard 4 semaines avant le départ. Tout problème médical connu ou traitement en cours doit être signalé par écrit pour ne pas mettre en danger la santé du participant. L'état de santé ne doit pas empêcher le participant d'effectuer de façon normale et autonome un séjour Langues & Cultures (déplacements, activités, vie en collectivité), sauf avec l'accord de Langues & Cultures. Dans l'éventualité d'une absence d'information, le participant s'expose, à ses frais, à son retour anticipé.

Il est possible que Langues & Cultures fasse l'avance des frais médicaux (consultation, médicaments). Dans ce cas, les parents (ou le tuteur légal) se verront adresser une demande de remboursement et recevront les feuilles de soins ou justificatifs, en retour du remboursement des frais avancés.

## MODALITÉS DE RÈGLEMENT & TARIFS

**- Règlements :** le séjour doit être réglé en totalité au plus tard 30 jours avant le départ sauf règlement en plusieurs mensualités (échéances fixées par le contrat signé). Pour les inscriptions à moins de 30 jours du départ, le prix total du séjour doit être réglé au moment de la réservation. Les règlements peuvent être effectués par chèque (à l'ordre de Langues & Cultures), espèces, carte bancaire (Visa ou Mastercard) ou virement.

A défaut de paiement du soldé à l'échéance, des pénalités seront exigibles en plus de la créance, calculées sur la base d'un taux annuel de 12% appliqué au montant de la créance TTC. Tout professionnel en situation de retard de paiement sera débiteur de plein droit, à notre égard, d'une indemnité forfaitaire de 40 €, pour frais de recouvrement, en sus des indemnités de retard. Langues & Cultures se réserve le droit d'annuler le séjour sans mise en demeure et sans recours pour défaut de paiement du soldé à la date du départ du séjour.

**- Tarifs :** les tarifs publiés dans nos brochures sont donnés à titre indicatif, et peuvent faire l'objet de modifications en fonction des fluctuations des parités monétaires pour les séjours à l'étranger, des coûts de transports liés notamment au coût des carburants, du taux de TVA et taxes en vigueur.

Nous nous réservons le droit d'appliquer toutes modifications aux prix publiés, après en avoir informé les participants, et ce dans le strict cadre de la loi. Le prix n'est plus modifiable au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ. Les taux de référence sont ceux en vigueur au 01/12/2015.

## MODIFICATION DE SÉJOUR DU FAIT DU PARTICIPANT

Toute modification intervenant après l'inscription (lieu, dates et durée de séjour) doit être demandée par écrit au plus tard 4 semaines avant le départ initialement prévu et entraîne un supplément de 90 € (frais de dossier) qui devra accompagner la demande de modification de séjour. Le changement ne sera confirmé qu'en fonction des possibilités.

## ANNULATION DU FAIT DU PARTICIPANT (SÉJOUR ET PRÉ/POST ACHÈMÈNEMENT)

Tout séjour débuté reste dû. En cas de retour anticipé, aucun remboursement ne sera accordé.

Toute annulation doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Langues & Cultures, ADV, 1, rue Gozlin 75006 Paris. Cette annulation sera prise en compte si la demande est reçue au plus tard 24h avant le départ, selon les modalités suivantes :

■ Si vous n'avez pas souscrit la garantie annulation, toute annulation entraîne une retenue de :

- 150 € de frais de dossier si elle est notifiée plus de 100 jours avant le départ,

- De 100 à 60 jours avant le départ : 20%,

- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 40%,

- Entre 29 et 10 jours avant le départ : 75%,

- Moins de 10 jours avant le départ : 100%.

■ Si vous avez souscrit la garantie annulation lors de l'inscription exclusivement (55 €) : le participant peut obtenir le remboursement des sommes versées en règlement en cas de maladie, d'accident corporel ou de décès du participant, de ses ascendants directs (père et mère) ou de ses collatéraux (frères et sœurs), ou en cas de perte d'emploi d'un des deux parents survenant après l'inscription.

La maladie doit interdire formellement au participant de quitter le domicile pendant une durée minimum de 72h. Un justificatif écrit (certificat médical, acte de décès, attestation employeur) sera nécessaire pour ouvrir le droit au bénéfice de cette assurance. Cette garantie couvre uniquement une annulation avant le départ (réception du recommandé en jours ouvrés). Elle ne couvre pas la non-présentation au départ. L'annulation pour convenance personnelle, pour maladie connue au moment de l'inscription ou pour non-présentation des papiers requis aux frontières. Demeure également exclue de cette garantie, l'annulation causée par les catastrophes naturelles, la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes et les mouvements populaires.

■ Si vous avez souscrit le Pack Sécurité (145 € pour les séjours à l'étranger) lors de l'inscription exclusivement, vous bénéficiez de la garantie annulation ci-dessus et d'une extension qui garantit les tarifs contre toute fluctuation liée aux parités monétaires, au coût de transports, au coût des carburants et aux taxes en vigueur. Le participant peut également obtenir le remboursement des sommes versées en règlement en cas d'annulation causée par les catastrophes naturelles, la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes et les mouvements populaires.

■ Dans tous les cas, l'adhésion à Langues & Cultures, la garantie annulation ou le Pack Sécurité restent acquis et non remboursables.

## DÉSISTEMENT OU MODIFICATION EN COURS DE SÉJOUR DU FAIT DU PARTICIPANT

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'un remboursement de la part de Langues & Cultures. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du responsable légal. Langues & Cultures demande une décharge de responsabilité de la part du responsable légal pour tout retour anticipé.

## MODIFICATION DU FAIT DE LANGUES & CULTURES

Langues & Cultures peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme et/ou ses prestations. Dans cette éventualité, Langues & Cultures proposera des prestations de remplacement sans supplément de prix.

Les dates publiées sont, sauf mention spécifique, celles du départ de Paris, retour à Paris. Langues & Cultures peut se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de séjour :

- avant le séjour, en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires.
- au moment du départ ou du retour, en raison de circonstances exceptionnelles (mouvements de grèves, changements d'horaires...) imposés par ces compagnies. Langues & Cultures s'efforcera de rechercher des solutions adaptées afin de garantir l'exécution du voyage aller ou retour organisé initialement par notre association.

Les frais supplémentaires occasionnés par un changement de dates ou horaires restent à la charge du responsable légal.

## ANNULATION DU FAIT DE LANGUES & CULTURES

Si le nombre de participants était insuffisant ou en cas de force majeure (sécurité des voyageurs, incapacité médicale du responsable local), Langues & Cultures pourrait se voir dans l'obligation d'annuler un séjour. Dans cette éventualité, Langues & Cultures informerait le participant au plus tard 30 jours avant le départ. Langues & Cultures proposera au participant un report de son inscription sur un séjour similaire ou un remboursement total des sommes versées.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### Affectation du participant dans sa famille hôteesse (pour les séjours linguistiques en famille)

Les coordonnées des familles hôteesses vous seront adressées dans la semaine précédant le départ à la condition de recevoir le dossier d'inscription complet 60 jours avant le début du séjour.

Les souhaits formulés par écrit par le responsable légal quant à l'affectation du participant au moment de l'inscription seront considérés avec attention et transmis à nos correspondants locaux afin qu'ils puissent, dans la mesure du possible, être satisfaits. Nos critères de sélection des familles hôteesses ne portent pas sur la situation géographique, le niveau social, l'origine ethnique ou la composition (biparentale ou monoparentale, l'âge et le nombre de ses membres). L'impossibilité de répondre favorablement à certains critères souhaités ne pourra pas être invoquée pour modifier l'affectation ou pour annuler le séjour.

### Sorties, déplacements & quartiers libres

Les participants à nos séjours linguistiques ne peuvent pas systématiquement être accompagnés par un adulte au cours de leurs déplacements (trajet du lieu d'hébergement à l'école puis au lieu de rendez-vous pour une activité ou une excursion, quartiers libres...). Des consignes de vigilance et de prudence sont toujours dispensées par les responsables de séjours, les familles ou les correspondants locaux. Tout comportement à risque (auto-stop, conduite de tout type de véhicule hors activités, tautage, piercing...) est strictement interdit.

D'autre part, le formulaire d'inscription permet au responsable légal de donner au participant de 15 ans et plus l'autorisation de sortie le soir seul sans accompagnateur. Il est déconseillé d'accorder cette autorisation à des jeunes qui n'en n'ont pas l'habitude.

La fréquence des sorties ainsi que l'heure de retour dans la famille pourront être soumises à l'accord du responsable de chaque séjour ou de la famille hôteesse, en fonction de ses habitudes ou dans le cas de sorties trop fréquentes.

### Communications téléphoniques

Chaque participant doit régler l'ensemble de ses communications téléphoniques auprès de sa famille hôteesse (si celles-ci n'ont pas été passées avec une carte prépayée). Langues & Cultures facturera au responsable légal toute communication non réglée sur place (sur présentation de la facturation détaillée de l'opérateur).

### Nombre de jeunes accueillis dans les familles

Langues & Cultures s'engage, en qualité de membre de l'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques, sur les termes du Contrat Qualité et notamment sur l'accueil d'un seul francophone par famille selon votre choix. Cependant, la nature même des séjours en famille, 2 francophones par défaut, n'entre pas dans le cadre du Contrat Qualité.

### Pédagogie

La pédagogie des professeurs en séjours linguistiques est différente de celle habituellement pratiquée en France. Elle vient compléter les connaissances acquises en mettant l'accent sur l'expression orale. L'écrit occupe une place moins importante.

## DISCIPLINE ET RESPONSABILITÉ CIVILE DU PARTICIPANT

Dans le cas où Langues & Cultures constaterait qu'elle ne peut plus assumer la responsabilité d'un jeune dont le comportement générerait les autres participants, elle se réserve le droit de le renvoyer (renvoi disciplinaire immédiat) pour les raisons suivantes : mauvaise conduite; mauvais esprit caractérisé; infraction; vol; apport, usage, consommation, incitation à la consommation d'alcool et/ou de drogue; inadaptation; participant s'exposant à un danger moral ou physique. La décision de renvoi sera notifiée au responsable légal qui supportera les frais de rapatriement et de dégâts. Langues & Cultures aidera à l'organisation du voyage de retour de l'enfant seul. Aucun remboursement des sommes engagées ou dues ne pourra être réclamé.

Le responsable légal s'engage alors à pouvoir le réceptionner ou, en cas d'impossibilité, à désigner une personne alternative ou à autoriser le participant à rentrer seul jusqu'à leur domicile. Dans le cas contraire et dans le cas où ils ne s'acquitteraient pas des frais engendrés par le renvoi, Langues & Cultures se verrait dans l'obligation d'en référer aux autorités compétentes et de leur remettre l'enfant.

Le responsable légal, au titre de sa responsabilité civile individuelle, est responsable de la prise en charge des dommages causés à un tiers par le participant durant le séjour. L'assurance responsabilité civile de Langues & Cultures intervient en second rang. Dans tous les cas, nos accompagnateurs, afin d'éviter toutes plaintes abusives à l'encontre de nos participants, essaient dans la mesure du possible de constater sur place les dégâts, de remplir un formulaire détaillé, puis d'obtenir une facture ou un devis en cas de dommage matériel. Ils peuvent donner à titre consultatif leur avis sur le bien-fondé de la plainte. Les dommages liés au vandalisme et à la dégradation volontaire restent de la responsabilité du responsable légal.

Langues & Cultures est garantie contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L211 et suivants du Code du Tourisme pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations définies aux articles L211-1 et L211-2 du Code du Tourisme, tant du fait de l'assuré que du fait de ses préposés, ainsi que des personnes qui lui sont liées dans les conditions prévues aux articles L211-4 et L211-5 du Code du Tourisme.

## RÉCLAMATIONS

Les réclamations doivent être notifiées par écrit en recommandé avec A.R. dans un délai d'un mois après la fin du séjour à l'adresse suivante : Langues & Cultures, 1, rue Gozlin 75006 Paris.

Si le participant rencontre une difficulté pendant le séjour, Langues & Cultures doit en être informé, afin de pouvoir agir en conséquence, assez rapidement pour que le participant puisse mener à bien la fin de son séjour. Une permanence d'urgence est prévue à cet effet, hors horaires administratifs (9h-18h).

En aucun cas Langues & Cultures ne peut être considéré comme responsable d'éventuels pertes ou vols de bagages ou de biens personnels qui restent sous la surveillance entière du participant.

En cas de non utilisation du titre de transport aérien, l'article L113-8 du code la consommation prévoit des modalités pour les taxes aériennes. En cas de litige, le participant peut recourir à une procédure de médiation auprès de l'Office

## UTILISATION DE L'IMAGE

Langues & Cultures se réserve le droit d'utiliser les photos et vidéos prises lors de ses séjours pour illustrer ses brochures, ses sites web et ses documents de présentation, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou son représentant légal, par courrier dans le délai d'un mois à l'issue du séjour.

## INFORMATISATION DES DONNÉES NOMINATIVES

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives vous concernant.

Les présentes conditions particulières de vente entrent en vigueur à la date de signature de celles-ci et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par Langues & Cultures. Dans ce cas, la nouvelle version sera mise en ligne et s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

<b>Pour Langues &amp; Cultures,</b>  Alexis VOISINET Secrétaire général	<b>Pour l'acheteur,</b>  ....., le..... signature précédée de la mention «lu et approuvé»
--	--

