

Inscription

Celle-ci devient effective à la confirmation, de notre part, de la réception du bulletin d'inscription dûment rempli et signé par le participant majeur ou par ses parents si le participant est mineur, accompagné de l'acompte (800€/1000€/2000€ en fonction du séjour et des prestations souhaités), qui sera déduit de la facture totale du séjour. Une facture pour le solde est envoyée après l'inscription. Celle-ci devra être réglée au plus tard UN MOIS avant le début du séjour. Dans le cas contraire, LA ROUTE DES LANGUES se réserve le droit d'annuler une inscription (sans remboursement d'acompte) ; aucun stagiaire ne pouvant participer à un séjour si la totalité de la facture n'est pas réglée 1 mois avant le départ. Pour les inscriptions intervenant moins d'UN MOIS avant le départ, le règlement total du séjour doit être joint au bulletin d'inscription.

Des frais d'inscription de 100€, non compris dans le prix du séjour, sont appliqués à l'ouverture d'un dossier, quelque soit le séjour, et pour toute inscription effectuée jusqu'à un mois avant le départ. Ces frais sont majorés (180€) pour toute inscription effectuée moins d'un mois avant le départ. Il appartient à chaque famille de s'informer des risques sanitaires et/ou sociaux liés à la destination du séjour choisi. Nous vous conseillons de regarder le site www.diplomatie.gouv.fr/rubrique/Conseils_aux_voyageurs_ou_aussi_les_Conseils_aux_voyageurs_du_Ministère_des_Affaires_étrangères : 01 45 50 34 60 ainsi que le 0825 302 302.

Conditions d'annulation du dossier avant le départ par le participant ou ses parents

Vous pouvez souscrire à la garantie annulation avant le départ facultative d'un montant de 90€. La souscription à cette garantie doit avoir lieu au moment de l'inscription. Cette garantie est valable uniquement en cas de maladie ou hospitalisation du stagiaire, décès de son père / sa mère / son frère ou sa sœur / ses grands-parents, ou en cas de convocation à un examen non prévisible au moment de l'inscription ; elle est soumise à la présentation de justificatifs.

Si la garantie a été souscrite : en cas d'annulation dans les conditions prévues ci-dessus, toutes les sommes versées seront restituées à l'exception du prix de la dite garantie (90€) et des frais d'inscription du stagiaire (100€ ou 180€).

Si la garantie n'a pas été souscrite ou si l'annulation n'est pas exercée dans les conditions prévues ci-dessus, alors si l'annulation intervient plus d'un mois avant le départ, seul l'acompte versé est retenu. Si l'annulation intervient moins d'un mois avant le départ, alors nous retenons le montant total du séjour.

Conditions de modification du dossier avant le départ par le participant ou ses parents

Toute demande de modification de dossier (en dehors d'une prolongation de séjour supérieure ou égale à 72h) devra être formulée par écrit au moins 30 jours avant le départ et entraînera des frais de modification de dossier de 95€ en plus des frais éventuellement occasionnés par cette modification et facturés par nos prestataires. Ces demandes de modification peuvent concerner : les dates du séjour (raccourcissement ou prolongation de moins de 72h), le type d'hébergement, une modification des vols et/ou des transferts.

Attention, sont considérés comme une annulation du séjour : tout raccourcissement d'un séjour supérieur ou égal à 72 heures, ainsi que tout changement de destination, d'école ou de programme.

Modification ou Annulation d'un séjour par la Route des Langues

Modifications apportées avant le départ :

Conformément à l'article R211-9 du code du tourisme, si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à La Route des Langues, contraint La Route des Langues à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, La Route des Langues avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du séjour, soit un séjour de remplacement. Le client pourra alors soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui souhaite résilier le contrat sera intégralement remboursé des sommes versées. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Par « élément essentiel du contrat », on entend exclusivement le nombre d'heures de cours de langue prévu au

séjour, l'aéroport d'arrivée ou de départ, le mode d'hébergement (collectif, en famille ou chez l'habitant), les dates du séjour si le décalage est supérieur ou égal à 72h. N.B. Un changement de la famille d'accueil, de l'entreprise (dans le cadre d'un stage), du professeur (dans le cadre d'un one-to-one) ou de l'école (dans le cadre d'une immersion scolaire) ne sont pas considérés comme étant un élément essentiel du contrat.

La réalisation des séjours de la Route des Langues n'est pas soumise à un nombre minimum d'inscriptions. La présence de l'accompagnateur, le cas échéant, n'est pas soumise à un nombre minimum d'inscriptions sauf aux USA où il doit atteindre 10 participants au moins. Dans le cas contraire, l'accompagnateur pourra être supprimé au plus tard 2 mois avant le départ, auquel cas vous pourrez bénéficier de la prestation UM (vol et transferts) gratuitement.

Modifications apportées après le départ :

Si, après le départ, La Route des Langues se trouvait dans l'impossibilité d'assurer une/des prestation(s) prévue(s) au contrat, une prestation de qualité équivalente ou supérieure serait assurée en remplacement, sans aucun supplément de prix, sauf en cas de force majeure survenant sur le lieu du séjour. Si cela s'avérait impossible, l'acheteur serait intégralement remboursé de la prestation non assurée, sauf en cas de force majeure.

Annulation d'un séjour par La Route des Langues :

La Route des Langues se réserve le droit d'annuler un séjour si des circonstances l'empêchent d'assurer de manière satisfaisante et conforme à ses engagements les prestations prévues au contrat. Dans ce cas, La Route des Langues proposera au client le report du séjour à une date ultérieure dans un délai de 12 mois, ou le choix d'un séjour de remplacement. En cas de refus du client, La Route des Langues remboursera intégralement les frais de séjour, et conformément à l'article R211-10 du code du Tourisme, versera au client une indemnité égale à celle que celui-ci aurait dû verser à La Route des Langues en cas d'annulation de sa part à cette même date.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux cas de force majeure, ni aux situations prévues à l'article L211-17 (2^{ème} alinéa) du Code du Tourisme.

En aucun cas, La Route des Langues ne pourra être tenue responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité de La Route des Langues ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

Discipline, santé et problèmes psychologiques

Tout participant doit se conformer aux règles et directives imposées dans chaque centre. Entre autres, les conduites suivantes entraîneront le renvoi immédiat du participant depuis son lieu de séjour aux frais de ses parents et sans préjudice des suites judiciaires :

- Indiscipline grave, brutalité, mauvaise conduite envers la famille d'accueil, d'autres participants ou des accompagnateurs, comportement irresponsable ou dangereux, impolitesse répétée, non-respect des règles de sécurité ou de discipline dictées par la Route des Langues (horaires de sortie, règlements intérieurs dans les résidences, vols, détention ou consommation d'alcool, de tabac ou de drogues, etc.) Les lois prévoient des peines strictes pour le vol à l'étalage, la consommation d'alcool pour les moins de 21 ans, la possession de drogues et le port de matériel d'autodéfense.

- Problèmes d'ordre psychologique, angoisse, anorexie.
- Actes contraires aux lois du pays visité. Le participant est responsable de tous les dégâts qu'il pourrait causer et devra payer les coûts des réparations qui seront jugées nécessaires. Toute infraction peut entraîner une lourde amende dont le participant devra s'acquitter. Attention ! Aux États-Unis, au Canada et en Australie : l'application fréquente par ces pays du « degré de tolérance zéro » face aux écarts de conduite implique que les jeunes qui ne respectent pas le règlement local s'exposent à un rapatriement plus que probable.

Dans le cas d'un renvoi, le titre de transport sera perdu ; pour le voyage retour, un nouveau billet devra être acheté. Les frais de voyage de retour en France, ainsi que le frais de transfert entre le centre de séjour et l'aéroport de départ du pays de séjour seront réglés directement par les parents préalablement au voyage. À défaut le participant expulsé du séjour sera confié aux autorités en charge des mineurs dans le pays de séjour ou à l'aéroport de retour en France. Le retour se fera sous l'entière responsabilité des parents si le stagiaire est mineur.

Ils sont responsables de leurs objets personnels et ne peuvent prétendre à dédommagement en cas de disparition de ceux-ci. Le téléphone portable est toléré, les Ipad, Ipad, bijoux, vêtements et autres objets de valeur sont totalement déconseillés et restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Transports

Les participants voyagent sur des vols réguliers soumis à des règles d'utilisation imposant l'aller et le retour aux dates inscrites sur le billet. En fonction des impératifs des compagnies aériennes, les dates de départ et de retour peuvent varier de 24 heures. Chaque participant est totalement responsable de son billet et de ses bagages. En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroport » afférentes à celui-ci.

En aucun cas, LA ROUTE DES LANGUES ne peut être tenue responsable de toute modification due à des circonstances extérieures impérieuses, ni à des retards dus aux grèves ou aux transporteurs. Les frais occasionnés par toute modification sont à la charge du participant ou de ses parents s'il est mineur. Attention, si vous réservez vous-mêmes le billet de votre enfant : chaque compagnie aérienne dispose de ses propres règles (bagages ou attribution de siège par exemple) et définit des conditions et des modalités spécifiques pour la procédure UM : se renseigner avant l'achat du billet. Pour voyager en Europe, il suffit d'avoir un passeport en règle. Tous les stagiaires Europe devront être en possession de leur carte européenne d'assurance maladie. Pour les pays hors Europe : se renseigner auprès du Consulat ou de l'Ambassade du pays de destination. À partir de janvier 2017 : tout mineur voyageant sans l'un au moins de ses parents devra être en possession d'une autorisation de sortie du territoire.

Réclamations

Un premier questionnaire de satisfaction envoyé aux participants durant la première semaine du séjour ainsi qu'un second envoyé une fois le retour effectué permettra à la Route des Langues d'avoir un suivi rigoureux de la satisfaction de ses clients. Il appartient au participant d'informer les responsables du centre ou la direction de la Route des Langues de tout incident ou malentendu survenu dans son centre. Toute réclamation d'un participant doit être faite le plus tôt possible en cours de séjour, par le biais de cette première enquête de satisfaction ou par tout autre moyen : un responsable de la Route des Langues est à votre écoute 24h/24, 7j/7. La Route des Langues s'engage à intervenir le plus rapidement possible pour y répondre. Un accusé de réception de cette réclamation vous sera envoyé dans les 5 jours suivant sa réception par la Route des Langues. Après le séjour, toute réclamation n'est recevable que dans un délai de 2 mois. Après avoir saisi le service client et à défaut de réponse dans un délai de 30 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Assurances, Assistance-rapatriement, Responsabilité civile et Garantie annulation

Les assurances (assistance-rapatriement, responsabilité civile) sont incluses dans les prix publiés. La garantie annulation (facultative) n'est pas incluse dans les prix publiés, son coût (90€) est à ajouter. Elle ne concerne que l'annulation du séjour avant le départ et sous certaines conditions (voir ci-dessus). Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre. Une assurance Médicale-Rapatriement-Responsabilité civile-Accident est incluse dans le contrat du séjour. Pour en savoir plus sur les couvertures et garanties de cette assurance, notamment concernant les procédures de rapatriement et d'assistance médicale, vous pouvez télécharger le contrat complet sur notre site.

Tous les renseignements figurant dans les fiches de la Route des Langues sont publiés de bonne foi, en date du 1^{er} décembre 2016. La direction se réserve le droit de modifier toute information figurant dans ces fiches en cas d'erreur d'impression. Aucun dédommagement ne peut être donné à ce titre. En cas de litige, les tribunaux compétents sont ceux dont dépend le siège social de La Route des Langues.