

Conditions Générales de Vente

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L.211-7et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

La Route des Langues a souscrit auprès de la compagnie HISCOX (contrat n°HA-RCPO240963) un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de

confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les repas fournis ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

14° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Le nombre de repas fournis ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des relevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents

permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-4.

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substi-

tution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice de recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-13

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article R211-15

Pour les prestations de transport aérien incluses dans un forfait touristique, les personnes visées à l'article L. 211-1 transmettent au consommateur, pour chaque tronçon de vol, une liste comprenant au maximum trois transporteurs, au nombre desquels figurent le transporteur contractuel et le transporteur de fait auquel l'organisateur du voyage aura éventuellement recours. Pour l'application de l'alinéa précédent, les notions de transporteur contractuel et de transporteur de fait s'entendent au sens de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

Conditions Particulières de Vente

Inscription

Avant toute demande d'inscription, il appartient à chaque participant (ou à ses parents si le participant est mineur) de s'informer des risques sanitaires et/ou sociaux liés à la destination du séjour choisi. Le client est invité à regarder le site www.diplomatie.gouv.fr, rubrique Conseils aux voyageurs, ainsi que les Conseils aux voyageurs du Ministère des Affaires étrangères : 01 45 50 34 60 ou 08 25 30 23 02.

L'inscription devient effective lorsque La Route des Langues confirme la réception du bulletin d'inscription dûment rempli et signé par le participant (ou par

ses parents si le participant est mineur), ou du formulaire d'inscription en ligne, ainsi que de l'acompte (1000€/2000€ en fonction du séjour et des prestations souhaités), qui sera déduit de la facture totale du séjour. La facture du solde est envoyée après l'inscription. Le règlement peut être effectué par carte bancaire (sauf American Express), chèque bancaire, virement, chèques-vacances ou en espèces (plafond de 1000€). La Route des Langues accepte des règlements échelonnés pourvu que le dossier soit soldé au plus tard UN MOIS avant le début du séjour. Aucun participant ne peut effectuer un séjour si la totalité de la facture n'est pas réglée un mois avant le départ. Dans ce cas La Route des Langues se réserve le droit d'annuler une inscription sans remboursement d'acompte. Des frais d'inscription de 100€, non compris dans le prix du séjour, sont appliqués à l'ouverture d'un dossier, quel que soit le séjour, et pour toute inscription effectuée jusqu'à un mois avant le départ.

Inscription tardive

Toute demande d'inscription nous parvenant moins d'un mois avant le jour du départ est soumise à un traitement particulier. Les spécificités de cette procédure impliquent une majoration de 80€ des frais d'inscription (soit un montant total de 180€), le règlement de la totalité du séjour par carte bancaire lors de la réservation, la non prise en charge par la Route des Langues du titre de transport et la réception du dossier départ au plus tard la veille du départ.

Conditions d'annulation du dossier avant le départ à l'initiative du participant ou de ses parents

Le participant (ou ses parents s'il est mineur) peut 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 participant, 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 à la Route des Langues seront restituées à l'exception du prix de ladite garantie (90€) et des frais d'inscription (100€ ou 180€).

Si la garantie n'a pas été souscrite ou si l'annulation n'est pas exercée dans les conditions de la garantie indiquées ci-dessus : en cas d'annulation intervenant plus d'un mois avant le départ, alors seul l'acompte versé est retenu ; en cas d'annulation intervenant moins d'un mois avant le départ, alors La Route des Langues retient le montant total du séjour.

Attention ! La durée d'obtention d'un visa peut varier selon la destination du séjour ainsi que le pays d'origine du participant, mais d'habitude il faut compter entre 3 et 4 mois. En cas de non-obtention de visa, il appartient au client d'en informer La Route des Langues par écrit dans les meilleurs délais. Si le client fournit à La Route des Langues la copie de la lettre de refus de visa et il s'avère que celui-ci a été refusé pour un motif légitime, toutes les sommes versées à la Route des Langues seront restituées au client à l'exception des frais d'inscription (100€ ou 180€). Si aucun justificatif ne peut être fourni, il sera considéré comme une annulation du dossier à l'initiative du participant ou de ses parents, et les conditions prévues ci-dessus seront appliquées.

Conditions de modification du dossier avant le départ à l'initiative du participant ou de 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. Les modifications demandées pourront être effectuées

sous réserve de disponibilités et d'acceptation de nos prestataires. 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 à l'initiative de 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 l'organisme 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 à La Route des Langues. Celui-ci 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. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Par « élément essentiel du contrat », sont entendus 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. La famille d'accueil, l'entreprise (dans le cadre d'un stage), le professeur (dans le cadre d'une one-to-one) ou l'école (dans le cadre d'une immersion scolaire) ne sont pas considérés comme étant des éléments essentiels du contrat.

ATTENTION ! La présence de l'accompagnateur, le cas échéant, peut être soumise à un nombre minimum de participants. Si ce minimum n'est pas atteint, la présence de l'accompagnateur sera annulée et le client pourra bénéficier de la prestation UM (vols et transferts) gracieusement.

• Modifications apportées pendant le séjour :

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

ATTENTION ! Les cours ne sont pas assurés (et non rattrapés) lors de jours fériés dans le pays de séjour ; une absence de cours lors d'un jour férié ne représente donc pas une modification des prestations prévues au contrat.

• Annulation d'un séjour à l'initiative de La Route des Langues :

La réalisation des séjours de la Route des Langues n'est pas soumise à un nombre minimum d'inscriptions. La Route des Langues se réserve cependant 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.

Responsabilité de La Route des Langues

La Route des Langues ne pourra pas être tenue responsable de la mauvaise compréhension ou interprétation des indications qu'elle aura données au client lors de la préparation de son séjour ou celui de son enfant. Les frais occasionnés par la non-observation des consignes fournies par La Route des Langues (passeport perdu ou périmé, oubli des documents nécessaires au passage de la douane ou à l'embarquement, code de conduite non signé...) seront intégralement réglés par le client.

Lors de la préparation du séjour, La Route des Langues s'engage à tout mettre en œuvre pour que le séjour du participant se déroule dans les meilleures conditions. Préalablement à l'inscription, il convient au client de prendre connaissance des conseils fournis par La Route des Langues pour s'assurer que le participant soit suffisamment adaptable, motivé et mûr pour participer au séjour choisi. Le cas échéant, il est de la responsabilité du client de retourner tous les documents nécessaires (code de conduite, test de niveau, lettre de présentation, etc.) à La Route des Langues dans les délais impartis afin d'assurer la bonne organisation du séjour. Une dizaine de jours avant le début du séjour, à condition que le dossier soit intégralement soldé et sauf dans le cas d'une inscription tardive, La Route des Langues transmet au client son dossier départ. Celui-ci contient tous les éléments nécessaires au déroulement du voyage (vol et transferts) et du séjour (les coordonnées du centre, de la famille d'accueil etc.). Il est de la responsabilité du client de prendre connaissance de toutes les informations contenues dans ce dossier. Si La Route des Langues organise les transferts entre l'aéroport / la gare et le lieu du séjour, sa responsabilité commence lorsque le participant est récupéré par un correspondant local à l'aéroport / la gare. Elle se termine lorsque le participant est déposé à l'aéroport / la gare pour son vol / train de retour. Si les transferts n'ont pas été organisés par La Route des Langues (par exemple, le participant est récupéré au centre par ses parents), la responsabilité de La Route des Langues commence / se termine lorsque le participant arrive à / quitte son lieu de séjour.

Transport

Les participants dont la réservation du titre de transport a été confiée à La Route des Langues voyagent sur des vols / trains 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 / ferroviaires, 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 son billet, le client a la possibilité de se 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). Pour voyager en Europe, il suffit d'avoir un passeport en règle et la carte européenne d'assurance maladie. Pour voyager en dehors de l'Europe : se renseigner auprès du Consulat ou de l'Ambassade du pays de destination.

Tout mineur voyageant sans au moins un de ses parents doit être en possession d'une autorisation de sortie du territoire, de la photocopie d'une pièce d'identité du parent signataire (titre en cours de validité), ainsi que la photocopie du livret de famille si le parent signataire ne porte pas le même nom de famille que l'enfant.

Si le client réserve lui-même le titre de transport, il est de sa responsabilité de prendre connaissance des règles (bagages ou attribution de siège, par exemple), des conditions et des modalités spécifiques pour la procédure UM de la compagnie aérienne / ferroviaire choisie avant l'achat du billet. Lorsque le client réserve lui-même son voyage, il s'engage à transmettre à La Route des Langues la copie du titre de transport qu'il aura réservé, en précisant si le service UM a été souscrit, et ce au moins 15 jours avant le départ. La transmission de ces informations relève de l'entière responsabilité du client et est indispensable au bon

déroulement des transferts. En aucun cas, La Route des Langues ne pourra être tenue responsable des éventuels problèmes de transferts lorsque ces informations n'auront pas été clairement communiquées à La Route des Langues par voie électronique dans les délais impartis.

Le client s'engage également à respecter les jours d'arrivée et départ, les créneaux horaires (le cas échéant) et l'aéroport/la gare proposé(e) spécifiés dans les documents de confirmation. Si le titre de transport n'est pas conforme à ces indications, un transfert individuel devra être organisé à la charge du participant (ou de ses parents s'il est mineur). N.B. Attention : un transfert individuel se monte en moyenne à 175€ par trajet en Grande Bretagne et à 225\$ par trajet aux États-Unis.

Discipline et responsabilité du participant

● Le participant est responsable de tous les dégâts qu'il pourrait causer lors de son séjour et devra payer les coûts des réparations qui seront jugées nécessaires. Pour certains séjours, une caution est demandée à l'arrivée. Le cas échéant, cette information est indiquée dans la rubrique « Hébergement » du descriptif du séjour concerné, ainsi que dans le dossier départ. La caution sera rendue la veille du départ si aucun dommage n'a été causé. Le participant est responsable de ses objets personnels et ne peut prétendre à dédommagement en cas de disparition de ceux-ci. Le téléphone portable est toléré, les tablettes, lecteurs mp3, bijoux, vêtements et autres objets de valeur sont totalement déconseillés et restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

● 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 du client, sans pouvoir prétendre au moindre remboursement du séjour et sans préjuger des suites judiciaires : indiscipline grave, brutalité, mauvaise conduite envers la famille d'accueil, envers d'autres participants, des accompagnateurs ou du personnel local, comportement irresponsable ou dangereux, impolitesse répétée, expulsion de l'établissement scolaire (dans le cadre d'une immersion scolaire) et/ou de l'entreprise (dans le cadre d'un stage), non-respect des règles de sécurité ou de discipline dictées par La Route des Langues ou son représentant local (horaires de sortie, règlement intérieur dans les résidences, vol, détention ou consommation d'alcool, de tabac ou de drogues, port de matériel d'autodéfense), ainsi que tout acte contraire aux lois du pays visité.

● Dans le cas d'un renvoi, un nouveau billet devra être acheté par le client pour le retour anticipé. Le titre de transport initial sera perdu et aucun remboursement n'aura lieu. Les frais de voyage de retour en France, ainsi que les frais de transfert entre le centre de séjour et l'aéroport de départ du pays de séjour seront réglés directement par le client préalablement au voyage. À défaut, le participant renvoyé 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 participant est mineur.

Problèmes de santé et troubles psychologiques

La direction de la Route des Langues se réserve le droit de refuser une inscription (ou de l'annuler si elle a déjà été confirmée) si celle-ci considère que le participant est dans un état de santé physique ou psychique incompatible avec le séjour choisi.

La Route des Langues peut organiser des séjours pour des jeunes atteints de certaines maladies si elle en est prévenue à l'avance et qu'elle peut alors prendre les dispositions nécessaires pour que le séjour se passe dans les meilleures conditions. En revanche, la fausse ou non-déclaration de santé et/ou de problèmes comportementaux et/ou physiologiques (par exemple : angoisse, anorexie, énurésie, TDA, etc.) intervenant lors du séjour entraîneront un rapatriement immédiat aux frais du client et sans pouvoir prétendre au moindre remboursement du séjour ni du voyage.

Encadrement et sécurité

Pour tous les séjours juniors proposés par La Route des Langues, ses partenaires locaux assurent un encadrement sérieux des jeunes qui leur sont confiés.

Attention, lors des séjours en campus / résidence / summer camp, des plages de temps libre peuvent être prévues lors des excursions pour les plus grands (d'une manière générale, les plus de 14 ans). De même pour les séjours chez le professeur / en famille d'accueil / chez l'habitant, le participant partage pleinement la vie quotidienne de ses hôtes mais ceux-ci n'assurent pas un encadrement permanent. Il relève de la responsabilité du client d'informer la Route des Langues par écrit préalablement au départ des activités et excursions auxquelles il ne souhaite pas que participe son enfant. Quant aux excursions annoncées dans la documentation commerciale de La Route des Langues, toutes les mesures sont prises pour que celles-ci se déroulent conformément aux consignes de sécurité en vigueur dans le pays du séjour. Les visites et excursions prévues peuvent donc être modifiées ou annulées et remplacées à la dernière minute.

Réclamations

Un premier questionnaire de satisfaction envoyé durant la première semaine du séjour ainsi qu'un second envoyé une fois le retour terminé permettront à la Route des Langues d'effectuer 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 accusé de réception de cette réclamation sera envoyé au client au plus tard dans les 5 jours suivant sa réception par La Route des Langues. La Route des Langues s'engage à intervenir le plus rapidement possible pour y répondre. 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 au montant du séjour. Elle ne concerne que l'annulation du séjour avant le départ et sous certaines conditions (voir ci-dessus). Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, celui-ci a 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, le contrat complet peut être téléchargé depuis le site de La Route des Langues.

Tous les renseignements figurant dans les fiches de la Route des Langues sont publiés de bonne foi, en date du 1er décembre 2017. 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.



Photo obligatoire

LE PARTICIPANT

Nom :
 Prénom :
 Sexe : F M Date de naissance : Nationalité :
 Email :
 Tel. mobile :
 Adresse :
 Code Postal : Ville : Tel. Domicile :
 Passeport n° Expire le :

POUR LES MINEURS

INFORMATIONS FAMILIALES

Parent 1 Nom et prénom :
 Adresse email :
 Tel. Mobile : Profession :

Parent 2 Nom et prénom :
 Adresse email :
 Tel. Mobile : Profession :

Frères & soeurs Nombre et âge :

Personne à contacter en cas d'urgence pendant le séjour (si différent des parents) Lien de parenté :
 Nom et prénom : Tel. Mobile :

INFORMATIONS SCOLAIRES

Classe ou niveau d'études : Établissement scolaire :
 Niveau de langue : Débutant Élémentaire Intermédiaire Avancé Nombre d'années d'étude de la langue :
 Nom du professeur de langue :

INFORMATIONS PERSONNELLES

Goûts et loisirs :
 Plutôt : Réservé Sociable Actif Calme Raisonnable Aventurier Très autonome Peu autonome

SANTÉ

Maladie : OUI NON Trouble du comportement : OUI NON Allergies médicamenteuses : OUI NON
 Allergies alimentaires : OUI NON Asthme : OUI NON Autre :
 Si oui, indiquer les précautions à prendre :
 Traitement médical pendant le séjour : OUI NON *Si oui, fournir impérativement une copie de l'ordonnance.*
 Mon enfant sait nager 50m et plus : OUI NON
 Fumeur : OUI NON

ATTENTION, IL EST IMPÉRATIF que nous soyons prévenus à l'avance si un participant mineur est fumeur ET que celui-ci respecte scrupuleusement les règles concernant la consommation de cigarettes sur place sous peine de lourde amende et/ou d'expulsion définitive du séjour à vos frais.

LE SÉJOUR

Nom du séjour : Page de la brochure : Date départ : Date retour :
 Le cas échéant choix de : La formule de cours : d'une option /activité :
 d'une 2^{ème} option / activité : du type d'hébergement :

