

Conditions de Vente

Les présentes conditions de vente constituent avec le descriptif des séjours présenté dans la brochure de La Route des Langues 2020 et sur le site www.laroutedeslangues.com l'information préalable et font partie intégrante du contrat. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant dans ce document, les caractéristiques, conditions et prix du séjour tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, le site Internet, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, de page du site Internet ou de programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable.

La Route des langues a souscrit auprès de la compagnie AXA (contrat n°10426407904) un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile Professionnelle.

Entre la SARL La Route des Langues au capital de 50 000€, (ci-après dénommée « La Route des Langues ») et le responsable légal du participant s'il est mineur (ci-après dénommé « le client »), ou le participant lui-même s'il est majeur (ci-après dénommé « le client »), il est convenu ce qui suit :

Nature de la prestation

La Route des Langues intervient en qualité de représentant en France de centres de formations linguistiques internationaux qu'elle a sélectionnés, eux-mêmes organisateurs des prestations de cours et de leurs prestations accessoires. À ce titre, La Route des Langues, agissant en qualité d'intermédiaire entre ces centres linguistiques et le client, porte la responsabilité du choix de ses prestataires et partenaires, de la description exacte des programmes proposés telle qu'existant à la date de publication des descriptifs de séjour en brochure ou sur le site, de la sécurisation des transactions financières, de la sécurisation du cadre juridique applicable en France, et met tout en œuvre pour que les prestations délivrées soient en parfaite conformité avec les éléments contractuels.

Inscription

Avant toute demande d'inscription, il appartient au client 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 reçoit le bulletin d'inscription dûment rempli et signé par le client, ou le formulaire d'inscription en ligne, ainsi que de l'acompte de 800€ ou 1000€ en fonction du séjour et des prestations souhaités. La Route des Langues confirmera en général sous 72 heures la disponibilité du séjour demandé, par téléphone ou voie électronique. En aucun cas

le client ne devra réserver de billets d'avion / de train avant réception de cette confirmation définitive du séjour demandé. En cas d'indisponibilité du séjour objet de la réservation, le contrat deviendra caduc et les sommes versées seront intégralement remboursées. La Route des Langues se réserve le droit de ne pas donner suite à une réservation qui présenterait une difficulté de nature à compromettre le bon déroulement de la formation, sans que sa responsabilité puisse être engagée en aucune manière. Les indications de disponibilité affichées sur le site internet de La Route des Langues sont indicatives et remises à jour régulièrement. La mention "COMPLET" peut donc être insérée sur la page du site internet 24 ou 48h après que ce séjour ait effectivement atteint sa capacité d'accueil maximum.

Prix et Règlement

La facture du solde est envoyée après l'inscription. Le règlement peut être effectué par carte bancaire (sauf American Express), chèque bancaire, virement, espèces (à hauteur de 1000€), ou chèques-vacances. La Route des Langues accepte des règlements échelonnés pourvu que le dossier soit soldé au plus tard UN MOIS avant le début du séjour. Dans le cas contraire, aucun client ne pouvant participer à un séjour si la totalité de la facture n'est pas réglée un mois avant le départ, La Route des Langues se réserve le droit d'annuler une inscription sans remboursement d'acompte.

Des frais d'inscription de 125€ ou 175€, en fonction de la catégorie du programme (voir recto du bulletin d'inscription), non compris dans le prix du séjour, sont appliqués à l'ouverture d'un dossier. Les prix indiqués sur notre site au moment de l'inscription sont fermes et définitifs ; les éventuelles variations ne sont pas répercutées rétroactivement sur les réservations ayant déjà été effectuées.

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 un supplément de 50€ des frais d'inscription, le règlement de la totalité du séjour par carte bancaire lors de la réservation et la réception du dossier départ au plus tard la veille du départ.

Responsabilité de La Route des Langues

Préparation du séjour : lors de la préparation du séjour, La Route des Langues s'engage à tout mettre en œuvre pour que le séjour 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.

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 du séjour. Les frais occasionnés par la non-observation des consignes fournies par La Route des Langues (passeport perdu ou périmé, oubli de documents pour passer la douane, code de conduite non signé...) seront intégralement réglés par le client.

Environ 10 jours avant le départ (sous réserve que la facture ait été intégralement soldée et le séjour non annulé), La Route des Langues mettra à disposition du client, par voie électronique, son dossier-départ. Ce dossier inclut notamment les coordonnées du centre de séjour et du responsable du séjour sur place, les coordonnées du lieu d'hébergement et les contacts en cas d'urgence. Dans le cas d'un hébergement en famille, les coordonnées de l'hôte sont toujours mises à disposition sous réserve de changement de dernière minute.

N.B. Dans le cas d'une inscription effectuée moins d'un mois avant le départ, ces coordonnées peuvent n'être communiquées que la veille du départ. Il est de la responsabilité du client de prendre connaissance de toutes les informations contenues dans ce dossier. Avant le cas où le client, au plus tard 7 jours avant son départ, n'aurait pas reçu son « dossier-départ », il devra en informer immédiatement La Route des Langues.

Transport

La Route des Langues n'organise pas de transport, ni individuel, ni en groupe accompagné. L'achat du titre de transport pour se rendre à destination incombe au client. Attention : le client ne doit en aucun cas réserver de titre de transport AVANT d'avoir reçu la confirmation d'une place sur le séjour demandé. Le client veillera à réserver un billet modifiable et remboursable pour parer à tout impondérable ou si le séjour devait être annulé par lui-même ou en cas de force majeure. La Route des Langues attire l'attention du client sur les restrictions de transport appliquées aux mineurs sur certaines compagnies aériennes, ainsi que sur le dispositif « UM » mis en place par les compagnies aériennes traditionnelles pour faciliter les voyages des mineurs non accompagnés : le client se renseignera auprès de la compagnie aérienne qu'il aura choisie.

Accueil et Transferts

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.

Formalités

Voyage : Pour voyager en Europe, il suffit d'avoir un passeport en règle et la carte européenne d'assurance maladie. Pour voyager en dehors 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 ou périmé depuis moins de 5 ans), ainsi que de la photocopie du livret de famille si le parent signataire ne porte pas le même nom de famille que l'enfant. De manière générale, La Route des Langues ne saurait être tenue responsable de tout rejet à la frontière dû à l'insuffisance ou à la non-conformité des papiers d'identité présentés par le participant, et le retour du participant dans son foyer serait à la charge de ses parents, y compris les frais d'accompagnement pour les mineurs. Aucun remboursement ne sera effectué. Le client devra vérifier les formalités en vigueur sur le site internet du Ministère des Affaires Étrangères (<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>).

Accueil et Transferts : le client 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 ne lui auront pas été clairement communiquées 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 client. 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. Autres formalités : les participants à un séjour en Europe doivent se procurer la carte internationale d'assurance-maladie auprès de leur Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

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, 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 et sans préjuger 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, 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 (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, le titre de transport sera perdu et aucun remboursement n'aura lieu ; pour le voyage retour, un nouveau billet devra être acheté par le client. 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 le client 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 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 (angoisse, anorexie, énurésie, TDA, etc.) dont les manifestations interviendraient lors du séjour entraînera un rapatriement immédiat aux frais du client.

Autorisation d'intervention médicale ou chirurgicale

En inscrivant un enfant mineur, le client autorise La Route des Langues ou son représentant local à prendre toute décision utile à son bien-être et à sa santé pendant le séjour, et donne au médecin qui le jugerait nécessaire son consentement à tout acte médical ou chirurgical urgent.

Encadrement et sécurité

Pour tous les séjours juniors proposés par La Route des Langues, ses partenaires locaux assurent un encadrement sérieux de 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, annulées ou remplacées à la dernière minute.

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

Le client 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 la dite garantie (90€) et des frais d'inscription (125€ ou 175€).

Si la garantie n'a pas été souscrite ou si l'annulation n'est pas exercée dans les conditions prévues 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. Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi.

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'a-

bitude 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 s'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. Si aucun justificatif ne peut être fourni, il sera considéré comme une annulation du dossier à l'initiative du client et les conditions prévues ci-dessus seront appliquées.

Conditions de modification du dossier avant le départ à l'initiative du client

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, la durée du séjour (raccourcissement ou prolongation de moins de 72h), le type d'hébergement, une modification 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 à l'initiative de La Route des Langues

• **Modifications apportées avant le départ** : 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/gare 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'un one-to-one) ou l'école (dans le

cadre d'une immersion scolaire) ne sont pas considérés comme étant des éléments essentiels du contrat dans la mesure où ils n'affectent pas le principe même du séjour.

• **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 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.

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.

Réclamations

Un premier questionnaire de satisfaction en-voyé durant la première semaine du séjour ainsi qu'un second envoyé une fois le séjour 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 lors de son séjour. Toute réclamation 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 1^{er} décembre 2019. 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.

En procédant à la réservation d'un séjour linguistique auprès de La Route des Langues, le client déclare avoir pris pleinement connaissance et accepter sans réserve l'ensemble des dispositions contenues dans les présentes conditions du contrat.

Conditions particulières jusqu'au 1er septembre 2021

Pour toute réservation ayant fait l'objet du versement d'un acompte -hors mandats de conseil-, l'annulation du séjour pour quel motif que ce soit fait l'objet du remboursement intégral de l'acompte versé, et ce jusqu'à 1 mois avant le départ. Après cette date, les conditions de la garantie annulation facultative sont élargies à la pandémie de Covid-19 : si la garantie annulation facultative a été souscrite au moment de l'inscription, il est encore possible d'annuler votre séjour pour des raisons liées à la Covid-19. Toutes les sommes versées vous seront alors remboursées à l'exception des frais d'inscription (125€ ou 175€) et du montant de la dite garantie (90€).