

## I – CONDITIONS GENERALES

**Conformément à l'article R. 211-12 du Code de Tourisme, les brochures proposées 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 de Tourisme.**

**Article R. 211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas 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 R. 211-3-1 :** 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 R. 211-4 :** Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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° 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 ;

13° 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 R. 211-5 :** 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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R. 211-6 :** 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 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° Les prestations de restauration proposées ;

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 de 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 redevances 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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 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 13° 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 R. 211-7 :** 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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 R. 211-8 :** 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 R. 211-9 :** 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 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution 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 R. 211-10 :** 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des 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 R. 211-11 :** 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 préjuger 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.

## II – CONDITIONS PARTICULIERES

### ARTICLE 1. OBJET. APPLICATIONS DES CONDITIONS PARTICULIERES

LANGUES ET VOYAGES (ci-après « le prestataire ») propose des séjours scolaires et linguistiques au départ de la France vers différentes destinations en Europe et hors Europe (USA, Canada, Mexique...), ou en France pour des participants étrangers.

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les modalités de réservation et d'exécution des prestations proposées par la société LANGUES ET VOYAGES. Elles constituent le cadre juridique régissant les relations entre LANGUES ET VOYAGES et ses Clients pour des séjours individuels ou collectifs, notamment organisés par des établissements d'enseignement, d'associations, entreprises ou tout groupement ou personne juridique.

Elles viennent compléter et préciser le contrat de séjour conclu avec le Client et les conditions générales issues du Code du Tourisme rappelées ci-dessus.

### ARTICLE 2. LE PARTICIPANT

La notion de Participant s'entend aussi bien du participant à un séjour individuel linguistique que d'un séjour collectif.

Le Client doit s'assurer que chaque Participant doit être volontaire et en accord avec le choix du séjour. Cette expérience linguistique, sociale et humaine, lui demandera des efforts d'adaptation, d'amélioration de ses connaissances, une grande ouverture d'esprit et une motivation soutenue. Il doit accepter de se conformer aux règles de la vie en groupe et aux lois du pays visité, ce dont le client se porte fort. Si un Participant ne respecte pas volontairement les règles fixées, la responsabilité de ses actions et ses

conséquences lui incombe ainsi qu'à ses représentants légaux et au Client.

Toutes les démarches et formalités administratives nécessaires au voyage (passeport, visa, vaccination, assurance, devises etc...) sont de la responsabilité et à la charge du Client et des Participants. Ceux-ci doivent se renseigner auprès de l'ambassade ou du consulat compétent au regard de leur nationalité et de leur lieu de résidence.

Pour les séjours dans l'Union Européenne (UE), le Participant ressortissant d'un état membre de l'UE doit se munir d'une pièce d'identité en vigueur. Pour les séjours hors UE ou pour les participants non ressortissants d'un Etat membre de l'UE, un passeport est obligatoire (conseillé à lecture électronique ou biométrique, valable 6 mois après la date de retour). Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où un Participant n'aurait pas les documents requis ou s'ils n'étaient pas conformes, à l'entrée ou à la sortie du pays de séjour.

S'il n'est pas autorisé à prendre le départ ou que son entrée dans l'Etat de destination est refusée, le Client ne peut réclamer de remboursement pour le participant écarté, tous les frais ayant déjà été engagés, et pourra être tenu du remboursement des frais occasionnés pour le rapatriement.

### ARTICLE 3. RESERVATION ET INSCRIPTION

La réservation et l'inscription à l'un des séjours proposés par le Prestataire impliquent que le Client accepte tant pour son compte que pour celui de chaque Participant dont il supporte la charge les modalités décrites dans la brochure de présentation, ainsi que toutes les clauses des conditions générales et particulières de la société LANGUES ET VOYAGES.

La réservation devra faire l'objet d'une confirmation par écrit.

Le nombre de Participants n'est limité qu'en fonction de la disponibilité des moyens de transports prévus et du nombre d'hébergements sur le lieu de la destination. Dans tous les cas, les inscriptions devront nous parvenir au moins 6 semaines avant le départ. Les inscriptions tardives seront prises en compte sous réserve de l'acceptation par les correspondants et autres prestataires de LANGUES ET VOYAGES.

En l'absence d'un dossier complet, le séjour ne pourra avoir lieu. Le Prestataire se réserve la possibilité d'annuler l'inscription aux frais du Client si ces documents ne sont pas retournés dans les délais.

Le Client s'engage à informer le Prestataire, au moment de la réservation, de tout problème d'ordre physique ou psychologique susceptible de l'affecter personnellement ou d'affecter chaque Participant (handicap, régime, alimentaire, traitement médical, etc...). Il lui appartient à cet égard d'interroger préalablement chaque participant.

En fonction de la nature de ces problèmes et/ou de leur importance, LANGUES ET VOYAGES se réserve le droit de refuser un Participant s'il s'avère que le séjour ne lui est pas adapté ou, lorsqu'il s'agit d'un séjour collectif, que les organisateurs ne seraient pas en capacité de gérer les problèmes.

### ARTICLE 4. PRIX

Les prix indiqués sont applicables pour toute la période de validité indiquée par LANGUES ET VOYAGES au sein des documents à caractère commercial.

Les frais de passeport ou de visas éventuels (ou de procédures liées à l'entrée dans un pays), ainsi que les frais liés aux repas pendant les voyages ne sont pas compris (y compris en avion, certaines compagnies aériennes régulières faisant payer les collations à bord), sauf information contraire mentionnée sur le programme du séjour ou sur les conditions particulières et sur la base des montants connus à la date de fixation du tarif. Toute nouvelle taxe liée à l'entrée dans un pays sera supportée par le Client en sus.

Le montant du prix d'un séjour collectif, sauf accord différent, est payable selon les modalités prévues au contrat de séjour, qui dépendent des caractéristiques du séjour, du mode de transport utilisé, des sommes que LANGUES ET VOYAGES doit à ses prestataires et des règles de comptabilité publique si le contrat est conclu avec un établissement public.

Aussi, des acomptes pourront être demandés.

Le paiement se réalise au moyen d'un chèque libellé à l'ordre du Prestataire, mentionnant le numéro de facture, ou par virement bancaire sur le compte de LANGUES ET VOYAGES dont il communique le Relevé d'Identité Bancaire.

Le prix d'un séjour peut être modifié en cas de circonstances exceptionnelles et imprévisibles, notamment de forte fluctuation monétaire, d'augmentation ou instauration d'une taxe, de forte hausse des prix des carburants, de troubles politiques ou risque sanitaire ou pour la sécurité des personnes. En cas d'augmentation du prix du séjour par rapport à celui indiqué lors la réservation, le Client pourra décider d'annuler sans frais sa réservation dans un délai de 7 jours après avoir pris connaissance de cette augmentation.

La demande d'annulation devra intervenir par écrit et être réitérée par lettre recommandée avec accusé de réception si LANGUES ET VOYAGES n'a pas accusé réception dans les 5 jours ouvrés.

#### **ARTICLE 5. TRANSPORTS**

Le transport varie suivant les formules, les destinations et les dates de départ.

Le transport est inclus dans les prestations sauf à ce que le Client s'en charge personnellement.

La signature du Client suppose l'acceptation par chaque Participant des conditions de transport prévues.

- Autocars : pour les destinations frontalières, LANGUES ET VOYAGES peut proposer un transport par voie d'autocars.

LANGUES ET VOYAGES accorde une attention toute particulière au choix de ses transporteurs partenaires pour assurer confort et sécurité aux participants et accompagnateurs. Ceux-ci sont précisés dans la proposition faite par LANGUES ET VOYAGES.

Le transport des participants se fait dans le respect des temps de conduite et de pause des conducteurs.

- Bateaux : en fonction de la destination proposée (Grande-Bretagne, Irlande), le transport peut se faire par voie maritime.
- Trains (Eurostar, TGV...)

- Avions : LANGUES ET VOYAGES fait appel à des compagnies régulières ou low-cost pour organiser le transport de certains séjours.

Le transport par autocars ou voie ferrée peut aussi être utilisé pour acheminer les participants sur le lieu de départ vers la destination choisie.

Lors du transport, les participants et leurs accompagnateurs sont placés sous la responsabilité des différents transporteurs. En raison de la survenance d'accidents pendant le transport, la responsabilité de LANGUES ET VOYAGES ne saurait se substituer à celle des transporteurs assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages qui est régie par les conventions internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 et la réglementation européenne applicable.

En outre, LANGUES ET VOYAGES ne peut être tenu responsable pour des retards indépendants de sa volonté (panne, perturbations des trafics aériens, ferroviaires, routiers...).

Un participant manquant le départ se chargera par ses propres moyens de l'organisation de son transport s'il veut rejoindre le groupe sur le lieu de destination.

#### **ARTICLE 6. PROGRAMME DU SEJOUR**

Les programmes des séjours proposés par LANGUES ET VOYAGES sont déterminés et portés à la connaissance du Client avant la réservation par la production de brochures, documents de présentation et pages sur le site internet du Prestataire.

Le contrat de séjour conclu avec le Client précise :

- La destination, les moyens de transports et le nom des transporteurs,
- Le mode d'hébergement,
- Les repas fournis,
- Les visites, excursions et autres services inclus,
- Le cas échéant, les établissements d'enseignements sollicités et les programmes de cours.

Le Client peut lui-même proposer son programme si LANGUES ET VOYAGES juge que celui-ci est réalisable.

Les séjours proposés par le Prestataire sont guidés par un impératif pédagogique, ce qui implique l'organisation de visites et d'activités culturelles, ainsi que des enseignements linguistiques dispensés au sein d'établissements partenaires à la demande du Client.

Lorsque les circonstances sur place l'exigent, les programmes sont susceptibles de modification à tout moment, sans que cela ne puisse être reproché au Prestataire.

Notamment, les écoles et établissements partenaires de LANGUES ET VOYAGES peuvent être dans l'obligation, pendant le séjour, de modifier le contenu des cours ou les conditions d'enseignement, en fonction du nombre de Participants, de leur niveau de langue ou de la période ou de l'indisponibilité momentanée de certains intervenants prévus.

En cas d'annulation, une activité de remplacement est proposée ou un remboursement partiel est proposé, sauf si l'activité annulée était gratuite.

La non-participation à une activité du fait du Client ou des participants ne saurait justifier une demande de remboursement.

Toutefois, en cas d'annulation ou d'impossibilité d'exécution d'un élément essentiel du contrat ou lorsque le Prestataire est dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services proposés au contrat, LANGUES ET VOYAGES proposera des prestations en remplacement.

Il peut s'agir des modes de transports, des modes d'hébergement, d'activités majeures du programme.

Les prestations impliquant des frais supplémentaires seront à la charge du Prestataire.

Si les prestations de remplacement proposées sont de qualité inférieure à celles prévues au contrat, LANGUES ET VOYAGES s'engage au remboursement de la différence de prix.

#### **ARTICLE 7. DISCIPLINE**

Durant le séjour, chaque Participant véhicule l'image du pays dont il est ressortissant, et par la même l'image de LANGUES ET VOYAGES grâce à qui il transite.

De ce fait, le Prestataire attend que chaque Participant adopte un comportement courtois et fasse preuve de savoir-vivre tout au long de son séjour, quel que soit le lieu de destination.

Dans le cas contraire et si les accompagnateurs estimaient qu'ils ne peuvent plus assumer la responsabilité d'un Participant, les parents, représentant légaux ou le Client devront prendre toutes les dispositions utiles pour assurer son retour depuis son lieu de séjour, sans délai et à leurs entiers frais (y compris les frais administratifs inhérents à l'organisation du rapatriement). Il en serait notamment ainsi dans les cas suivants :

- comportement particulièrement gênant vis-à-vis des autres participants ou des accompagnateurs, ou actes de nature à perturber le groupe ou l'organisation du séjour,
- problèmes d'ordre psychologique (angoisses, anorexie...) ou médical (problèmes respiratoires, cardio-vasculaires, allergies etc...) non communiqués à LANGUES ET VOYAGES au moment de la réservation,
- actes non conformes à la loi de l'Etat ou du pays de séjour,
- non-respect des règles élémentaires de sécurité ou de discipline (vol, consommation ou détention de drogue ou d'alcool, agression, non-respect des horaires de sortie ou des règlements intérieurs des établissements partenaires, etc ...).

LANGUES ET VOYAGES n'assume aucune responsabilité du fait du comportement des Participants et n'est pas tenu de les surveiller.

#### **ARTICLE 8. HEBERGEMENT**

L'hébergement durant le séjour est différent selon la destination choisie. Il est prévu dans le programme de chaque séjour et applicable pour chaque Participant. L'hébergement des participants a généralement lieu en famille d'accueil, auberge de jeunesse, centre de vacances sans constituer pour autant les seules possibilités.

#### **ARTICLE 9. CHANGEMENT DE RÉSERVATION**

**9.1** Le changement de réservation à l'initiative du Client s'entend par le fait de vouloir avancer ou repousser la date de début du séjour choisi. Il en est de même de tout changement de destination ou d'établissement d'accueil, de tout raccourcissement de la durée du séjour, d'un changement complet ou significatif du programme du séjour.

Toute demande de changement dans la réservation doit être adressée par écrit au minimum 20 jours avant la date de début de séjour initialement prévue, et confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception à défaut pour LANGUES ET VOYAGES d'avoir accusé réception dans les 5 jours ouvrés.

Pour tout changement de réservation, LANGUES ET VOYAGES facturera des frais de dossier supplémentaires. Le changement de réservation qui interviendrait postérieurement au délai de 20 jours avant la date de départ prévue, sera considéré comme une annulation au sens de l'article 10 ci-après des présentes conditions générales.

En cas de désistement de l'un ou plusieurs Participants, LANGUES ET VOYAGES se réserve le droit de solliciter au Client une indemnisation.

Tout nouveau changement de réservation à l'initiative du Client intervenant après un premier changement est également considéré comme une annulation au sens dudit article 10.

**9.2** Par application des dispositions du Code du Tourisme, lorsque avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à LANGUES ET VOYAGES, celui-ci s'engage le plus rapidement possible à en avvertir le Client et l'informer de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter le changement proposé.

Cet avertissement et cette information seront confirmés par écrit au Client, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, le Client a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes versées.

## **ARTICLE 10. ANNULATION DU SEJOUR**

**10.1** Toute annulation qui interviendrait à l'initiative du Client doit faire l'objet d'une signification à LANGUES ET VOYAGES par lettre recommandée avec accusé de réception.

La date de réception fera foi et déterminera le montant des frais d'annulation.

Toute réservation annulée d'un séjour est assujettie aux frais d'annulation suivants :

- 1) Pour un séjour incluant un transport aérien :

**Les billets d'avion ne sont pas remboursables ni échangeables.**

Annulation intervenant :

- + de 61 jours avant la date de départ :
  - \*en cas d'annulation totale du groupe, remboursement des sommes versées à LANGUES ET VOYAGES après retenue de 20% du montant du séjour et des sommes engagées auprès des prestataires ou des frais d'annulation réclamés par ceux-ci,
  - \*en cas d'annulation d'un ou plusieurs participants, le prix par personne sera recalculé en fonction de l'effectif réel des

participants afin de tenir compte des frais fixes incompressibles,

- de 60 à 31 jours avant le départ, 40% du montant total
- de 30 à 16 jours avant le départ, 50% du montant total
- de 15 à 8 jours avant la date de départ, 75% du montant total
- de 7 jours et moins avant le départ, 100% du montant total

2) Pour un séjour incluant un transport autre qu'aérien ou sans transport :

- + de 61 jours avant la date de départ :
  - \*en cas d'annulation totale du groupe, remboursement des sommes versées à LANGUES ET VOYAGES après retenue de 20% du montant du séjour et des sommes engagées auprès des prestataires ou des frais d'annulation réclamés par ceux-ci,
  - \*en cas d'annulation d'un ou plusieurs participants, le prix par personne sera recalculé en fonction de l'effectif réel des participants afin de tenir compte des frais fixes incompressibles
- de 60 à 31 jours avant le départ, 40% du montant total
- de 30 à 16 jours avant le départ, 50% du montant total
- de 15 à 8 jours avant la date de départ, 75% du montant total
- de 7 jours et moins avant le départ, 100% du montant total

Tout séjour commencé est dû en entier. Il en va de même lorsque les documents de voyage ont été remis.

Si un Participant n'est pas en possession de ses papiers d'identité ou de visa, ou s'il les perd pendant le séjour et de ce fait n'est pas admis à entrer ou sortir du pays étranger, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part de LANGUES ET VOYAGES et sera tenu responsable des frais éventuels occasionnés.

De même, aucun remboursement ne sera effectué dans le cas où un séjour serait écourté du fait d'un Participant (cas notamment des rapatriements sanitaires ou disciplinaires) ou sur décision de ses parents si le Participant est un élève.

Les frais de dossiers et cotisations d'assurances facultatives ne sont jamais remboursés.

**10.2** Lorsqu'avant le départ, le séjour est annulé à l'initiative de LANGUES ET VOYAGES : application de R211-10 des conditions générales de vente. Un accord peut être trouvé si l'acheteur accepte un voyage de substitution proposé par LANGUES ET VOYAGES.

**10.3** LANGUES ET VOYAGES propose une garantie annulation qui couvre le remboursement des frais d'annulation retenus par LANGUES ET VOYAGES dans le cas d'une annulation individuelle, sous réserve que la raison du désistement figure parmi les causes de remboursement inhérentes au contrat d'assurance et après réception des documents demandés par l'assureur. La garantie annulation n'est pas incluse dans le prix du séjour.

## **ARTICLE 11. RESPONSABILITE**

La responsabilité de LANGUES ET VOYAGES ne peut être engagée qu'en cas de préjudices directs et certains, corporels ou matériels causés

par une faute de sa part démontrée par le Client.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu aux préjudices incorporels et immatériels sauf à démontrer l'existence d'une faute délibérée de sa part en étant à l'origine.

La responsabilité de LANGUES ET VOYAGES ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages.

La responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de ses représentants, agents ou employés, est engagée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, concernant le strict transport aérien des passagers et de leurs bagages.

LANGUES ET VOYAGES ne peut être tenu pour responsable en cas de vol, d'oubli ou de perte d'objet détenu par le participant. Les participants sont responsables de leurs effets personnels. La perte de bagages enregistrés lors du voyage est de la responsabilité du transporteur et en aucun cas de LANGUES ET VOYAGES.

Le Client qui aurait souscrit à l'assurance proposée par LANGUES ET VOYAGES sera couvert en cas de perte selon les modalités prévues au contrat d'assurance.

LANGUES ET VOYAGES ne saurait voir sa responsabilité engagée en raison de l'impossibilité d'assurer des prestations initialement prévues par les prestataires de service sur place dès lors que cela n'était pas prévisible.

LANGUES ET VOYAGES ne peut en aucune circonstance être tenu d'assumer les conséquences des dommages causés aux personnes ou aux biens ou causés à autrui par le propre comportement du Participant.

De même, le Prestataire ne saurait non plus être tenu responsable des dommages causés aux personnes ou aux biens ou causés à autrui par les tiers.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des annulations ou retards des moyens de transports pour cause de grève.

Il en est de même en cas de force majeure (défini comme tout événement extérieur à la volonté de LANGUES VOYAGES, imprévisible et irrésistible) :

- Guerre, attentats,
- Evènements terrestres et climatiques exceptionnels (tremblement de terre, tsunami, éruption volcanique...)

## **ARTICLE 12. NON APPLICATION DU DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L. 121-16-1 5° du Code de la consommation, qui dispose que les voyages à forfait sont exclus du champ d'application du droit de rétractation, aucun droit de rétractation ne s'applique aux prestations proposées par le Prestataire, y compris en cas de recours postérieur.

## **ARTICLE 13. RECLAMATION**

Pour être prise en considération, toute réclamation devra nous être adressée moins d'un mois après la fin du séjour par courrier recommandé avec A/R. Il n'en reste pas moins qu'il est préférable de signaler pendant le séjour toute difficulté rencontrée, soit par téléphone, soit par voie électronique.

Après avoir saisi l'agence et à défaut de réponse

satisfaisante dans un délai de 30 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

**ARTICLE 14. ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les présentes conditions sont soumises au droit français. Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions sera de la compétence exclusive des tribunaux français.