

Conditions générales de réservation et de vente

ATOUT LINGUISTIQUE, RCS NANTERRE n°450 758 388 dont le siège social est situé au 9 rue Ganneron 75018 Paris, est une Société à Responsabilité Limitée au capital de 7 500 €, est titulaire d'une licence d'agence de voyages sous le n°LI 092 04 005, est membre de « L'Office National de Garantie des séjours et stages linguistiques », est un organisme formateur immatriculé auprès de la « Direction Régionale du Travail de l'Emploi et de la Formation Permanente » sous le n°11 921 461 592, est immatriculé auprès d'ATOUT France : IM092100008, est garanti par une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de Allianz n° 48750054, sa caution financière est assurée par l'A.P.S. Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre ATOUT LINGUISTIQUE et les bénéficiaires des prestations (réservation de séjours et toutes autres prestations annexes). La réservation d'un séjour sur notre site internet ou par l'envoi d'une fiche d'inscription signée et le règlement d'un acompte impliquent l'acceptation des conditions générales de réservation et de vente telles qu'énoncées ci-après.

INSCRIPTIONS / REGLEMENT SOLDE

Tous séjours (sauf scolarité) : L'inscription est validée à réception de la fiche d'inscription et du règlement de l'acompte de 500 €, sauf dans le cas d'une inscription tardive (moins de 30 jours avant le départ), ou la totalité du montant du séjour est exigée.

Scolarité : L'inscription est validée à réception de la fiche d'inscription et du règlement de l'acompte de 1 050 €. Le solde est à régler au plus tard les 15 mai pour les séjours mi août et 15 septembre pour les séjours début janvier.

ASSURANCES

ATOUT LINGUISTIQUE est garanti contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie au titre VI de la loi du 13 juillet 1992 pouvant incomber à l'assuré en raisons des dommages causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations définies aux articles 1,2 et 25 de la loi du 13 Juillet 1992, tant du fait de l'assuré que du fait de ses préposés, ainsi que des personnes qui lui sont liées dans les conditions prévues aux articles 26 et 27 du décret du 15 juin 1994. Les dommages liés au vandalisme et à la dégradation volontaire restent de la responsabilité du participant et ou de ses représentants légaux. En aucun cas ATOUT LINGUISTIQUE ne peut être considéré comme responsable d'éventuels pertes ou vols de bagages ou de biens personnels qui restent sous la surveillance entière du participant.

ANNULATION

Toute annulation d'inscription doit être notifiée par courrier recommandé. La date prise en compte pour le calcul ci-dessous, est la date de réception de votre courrier. Pour les scolarités, elle entraîne une retenue de 1 050 € de frais de d'annulation si elle est notifiée avant le 30 mai. Après cette date, les frais d'annulation sont de 100 % du prix total du séjour. Pour les autres séjours, elle entraîne une retenue des 500 € de frais d'annulation, puis :
40 % du prix total du séjour du 30^e au 21^e jour avant le départ,
60 % du prix total du séjour du 20^e au 14^e jour avant le départ,
80 % du prix total du séjour du 13^e au 7^e jour avant le départ,
100 % du prix total du séjour moins de 7 jours avant le départ.

GARANTIE ANNULATION

Le participant peut obtenir le remboursement des

acomptes et sommes versées en règlement du forfait séjour en optant à l'inscription pour une garantie annulation. Cette garantie s'applique en cas de maladie, d'accident ou de décès du participant, de ses ascendants directs (père et mère), de ses frères et sœurs, ou en cas de perte d'emploi d'un des deux parents survenant après l'inscription. Cette garantie s'applique exclusivement avant le départ du participant, son montant doit impérativement être réglé à l'inscription et ne pourra faire l'objet d'un remboursement quelconque. Elle exclut tout trouble à caractère psychologique. Deux justificatifs écrits sont nécessaires pour obtenir le droit au bénéfice de cette garantie. La garantie ne couvre pas l'annulation d'un séjour pour convenance personnelle, absence de présentation le jour du départ ou maladies connues au moment de l'inscription. Pour être valable la prime doit obligatoirement être versée au moment de l'inscription.

DÉSISTEMENT OU MODIFICATION EN COURS DU SÉJOUR DU FAIT DU PARTICIPANT

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et / ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'un remboursement de la part d'ATOUT LINGUISTIQUE. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant et ou de ses représentants légaux.

ANNULATION DU FAIT DE ATOUT LINGUISTIQUE

La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Si le nombre de participants était insuffisant ou en cas de force majeure (Sécurité des voyageurs, incapacité médicale du responsable local), ATOUT LINGUISTIQUE pourrait se voir dans l'obligation d'annuler le séjour. Dans cette éventualité, ATOUT LINGUISTIQUE informerait le participant dans les meilleurs délais. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire ou du remboursement total des sommes versées.

MODIFICATION DU FAIT D'ATOUT LINGUISTIQUE

ATOUT LINGUISTIQUE peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, il proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

LES TARIFS

Les tarifs publiés dans nos brochures sont donnés à titre indicatif et valables au moment de la publication de la brochure. Ils peuvent être modifiés à tout moment sans préavis. Seuls sont valables les tarifs publiés sur le site : www.atout-linguistique.com.

AFFECTATION DES FAMILLES D'ACCUEIL

Lors de l'inscription, les souhaits relatifs au choix de la famille (situation géographique, niveau social, composition de la famille, âge et nombre de ses membres, - il se peut qu'une famille soit « monoparentale », proximité géographique entre amis ou frères et sœurs), seront considérés avec attention et nous y répondrons au mieux dans la mesure du possible. L'impossibilité de répondre partiellement ou totalement favorablement aux souhaits énoncés ne pourra jamais être invoquée pour modifier l'affectation, ou pour annuler le séjour.

RESPONSABILITÉ DU PARTICIPANT / ANTÉCÉDENTS MÉDICAUX

Le participant doit nous notifier à l'inscription, et dans tous les cas, 4 semaines avant le départ, tout problème

médical connu pouvant être susceptible de conduire à une impossibilité partielle de participation au programme ou handicap conduisant à un aménagement des conditions normales de séjour. ATOUT LINGUISTIQUE doit dans tous les cas en être informé et donner son accord préalable, avec re-facturation éventuelle des frais supplémentaires induits.

FORMALITÉS POUR LES SÉJOURS À L'ÉTRANGER - PIÈCES D'IDENTITÉ

Il est nécessaire de vérifier avant le départ que vous êtes bien en possession des documents d'identité/visas requis pour le voyage. Les participants doivent prendre à leur charge tous les frais supplémentaires que causeraient la non présentation de ces documents au départ et ne pourront prétendre à aucun remboursement du séjour en cas de non participation.

SOINS MÉDICAUX

Pour les séjours en Europe, les participants devront se munir de la carte européenne d'assurance maladie (téléchargeable sur le site www.ameli.fr), en vue de l'éventuelle prise en charge de frais de santé. Aux États Unis et Canada, seuls les séjours en scolarité incluent une assurance médicale complémentaire.

DISCIPLINE, RENVOI, RETOUR ANTICIPÉ

ATOUT LINGUISTIQUE se réserve le droit de donner un avertissement et de renvoyer tout participant dont la conduite est jugée inacceptable. Les frais de rapatriement sont à la charge du participant et ou ses représentants légaux. Dans les cas graves (exemple : vol dans un magasin ou dans une famille, drogue, alcool, rapports sexuels), le participant pourra être renvoyé immédiatement sans avertissement. La décision appartient à ATOUT LINGUISTIQUE.

En cas de renvoi disciplinaire, aucun remboursement ne peut être accordé. De même, en cas de retour anticipé pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement ne pourra être fait.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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

CHÈQUES VACANCES

Membre de l'A.N.C.V. nous acceptons les chèques vacances, il vous suffit de les joindre lors de l'inscription ou du paiement du solde.

RÉCLAMATION

En cas de problème ou de plainte, le participant et ou ses représentants légaux doivent prévenir Atout Linguistique immédiatement par courrier électronique, dès la survenance du problème, afin que Atout Linguistique fasse le nécessaire, dans la mesure de ses moyens, pour trouver une solution dans les plus brefs délais.

Toute les réclamations émises par le participant après son retour ne pourront être prises en compte que si il est prouvé que Atout Linguistique en a bien été informé durant le séjour et a eu la possibilité d'intervenir.

Toute réclamation doit être notifiée par écrit (en recommandé avec A.R. à Atout Linguistique) dans un délai d'un mois au plus tard après la fin du séjour.

MÉDIATION

Après avoir saisi le service clients d'Atout Linguistique et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 10 jours ouvrables, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Extrait Titre VI de la vente de voyages ou de séjours

DÉCRET D'APPLICATION

Vous trouverez ci-dessous l'ensemble des dispositions relatives aux séjours, tels que définis par la loi n°92-645 du 13/07/1992, le décret du 15/06/1994, et l'arrêté de la dite loi.

Art.95 -

Sous réserve des exclusions prévues au 2^e alinéa (a & b) de l'article 14 de la loi du 13/07/1992, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise des documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

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 le billet est 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 le présent titre.

Art.96 -

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 et du séjour tels que :

- 1 La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.
- 2 Le mode d'hébergement, la situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation et 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 et 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 jour avant le départ.
- 8 Le montant et 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 100 du présent décret.
- 10 Les conditions d'annulation de nature contractuelle.
- 11 Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.
- 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 agences 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.

Art.97 -

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 quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art.98 -

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. Il 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, son classement touristique et vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.
- 5 Le nombre de repas fournis.
- 6 L'itinéraire lorsque 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 100 ci-après.
- 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 lorsque elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou les prestations fournies.
- 10 Le calendrier et les modalités du paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur au 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 accusé de réception au vendeur et signalée par écrit, éventuellement, 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 au cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7^e de l'article 96 ci-dessus.
- 14 Les conditions d'annulation de nature contractuelle.
- 15 Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous.
- 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 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 celle 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. Le client a la faculté de souscrire un autre contrat d'assurances couvrant les mêmes risques et de déduire du forfait la somme de 22,5 euros. (Art. 96.13 décret 94-490 du 15/6/1994 en application de l'art.31 de la loi 92-645 du 13/07/1992)
- 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 de 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 et adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) pour les 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.

Art.99 -

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 accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsque 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.

Art.100 -

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision de prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13/07/1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de 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 les devises retenues comme références lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art.101 -

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tels qu'une hausse significative du prix, l'acheteur, peut, sans préjuger de recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 dues éventuellement 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.

Art.102 -

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13/07/1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception; l'acheteur, sans préjuger 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.

Art.103 -

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 de 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.

Art.104 -

Les dispositions des articles 95 à 103 du présent décret doivent obligatoirement figurer sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes visées à l'article 1^{er} de la loi du 13/07/1992 susvisée.

Art.105 -

Est abrogé le décret n°77- 363 du 28 mars 1977 pris en application de l'article 14 de la loi n°75- 627 du 11 juillet 1975 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation de voyages ou de séjours, modifiés par les décrets n°83 - 912 du 13 octobre 1983, n°83 - 1034 du 1^{er} décembre 1983 et n° 86- 245 du 18 février 1986.