

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

AVENTURES LINGUISTIQUES PREMIUM 2021

Les conditions générales de vente régissant les rapports entre SILC et ses clients ont été fixées par le décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017.

Conformément aux nouvelles dispositions législatives, ainsi qu'aux dispositions du Règlement Européen Général sur la Protection des Données Personnelles, la politique de confidentialité de SILC est disponible sur <http://www.silc.fr/page/politique-de-confidentialite>

L'inscription à un séjour SILC implique l'acceptation des clauses des Conditions Particulières de Vente (§1).

L'erratum de cette brochure est consultable en ligne sur www.silc.fr.

1 - INSCRIPTION A UN SEJOUR SILC

Pour s'inscrire, nous retourner le formulaire de demande d'inscription dans l'encart ci-joint dûment complété et accompagné d'un acompte (tout mode de règlement sauf bons vacances de la CAF) de 460 € (dont 100 € de frais de dossier non remboursables) sans lesquels votre demande d'inscription ne peut être prise en compte.

Les réservations sont acceptées par téléphone à condition que l'inscription ferme parvienne dans les 7 jours ouvrables suivant la date de réservation et qu'elle soit accompagnée de l'acompte ou du règlement global du séjour si celle-ci intervient à moins de 21 jours du départ (cf. §2 et 3). Au-delà des 7 jours ouvrables, la réservation sera systématiquement annulée.

Sous 10 jours, vous recevrez un contrat de séjour en 2 exemplaires, accompagné de la facture globale confirmant l'inscription de façon définitive. L'ensemble des informations administratives relatives au séjour vous seront adressées par email. Un exemplaire du contrat signé par le participant ou les parents ou le tuteur légal si le participant est mineur, devra impérativement nous être retourné afin de valider l'inscription. La disponibilité des programmes est liée au remplissage des séjours et varie très rapidement à l'approche de la date de départ. Il est donc recommandé de s'inscrire le plus tôt possible.

- Les frais de dossier (100 €) sont individuels et obligatoires pour chaque programme et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement, excepté en cas d'annulation du fait de SILC (cf §7a).
- Pour être valables, l'assurance annulation et la garantie-change optionnelles doivent être souscrites et réglées au moment de l'inscription (cf §6 et 8).

2 - PAIEMENT DU SEJOUR

Les versements doivent être effectués en fonction de l'échéancier figurant sur la facture et l'intégralité du montant du séjour doit être impérativement réglée avant le début du programme.

Détails de l'échéancier :

- Si l'inscription nous parvient à plus de 28 jours du départ : acompte de 460 € à l'inscription, 70 % du montant global du séjour 15 jours après la date de facturation et le solde à 28 jours du départ.
- Si l'inscription nous parvient entre 28 et 14 jours avant le départ : acompte de 460 € à l'inscription, et le solde 6 jours après la date de facturation du dossier.
- En-deçà de ce délai, le paiement de la totalité du séjour majoré des frais d'inscription tardive (§3) sera demandé à l'inscription.

3 - INSCRIPTION TARDIVE

En cas d'inscription tardive (inscription reçue moins de 14 jours avant le départ), des frais complémentaires non remboursables d'un montant de 80 € (séjours en Europe) ou 110 € (autres destinations) visant à couvrir les dépenses supplémentaires engendrées par le traitement en urgence seront systématiquement perçus.

En outre, l'intégralité du règlement sera exigée par carte bancaire.

4 - SEJOURS ET VOYAGES

Les destinations, caractéristiques d'accueil, circuits éventuels sont décrits dans la présente brochure en fonction des séjours choisis. Les activités, excursions et cours (le cas échéant) décrits sont toujours inclus dans nos tarifs. Ces dispositions ne couvrent pas les activités que les jeunes peuvent être amenés à effectuer en famille et/ou hors programme prévu, lesquelles restent à leur charge.

Les itinéraires, activités, visites et programmes types sont non contractuels et donnés à titre indicatif. Ils peuvent être modifiés pour des raisons techniques locales, pour des causes météorologiques ou en cas de force majeure.

Voyage : à l'initiative et à la charge du participant, sauf si ce dernier souhaite qu'il soit organisé par SILC.

5 - HEBERGEMENT

Famille : l'hébergement en famille implique de la part du participant ouverture d'esprit, tolérance et acceptation des règles de la famille et du pays qui le reçoit. Les familles peuvent être des couples avec ou sans enfant, des familles monoparentales, des personnes seules ou d'origines diverses. SILC n'acceptera aucun refus de placement dans une famille d'accueil correspondant à ses critères, pour des raisons d'âge, de niveau social ou de convictions religieuses qui ne correspondraient pas aux souhaits des parents ou tuteurs légaux. Le participant partage dans certains cas la chambre d'un enfant de la famille et/ou d'un jeune d'une autre nationalité. Les familles d'accueil sont tenues de ne pas héberger plus de 4 participants à la fois. Toutefois, en cas de forte affluence de jeunes en séjour, il est possible que les familles accueillent plus de jeunes. Nous veillons cependant à ce que cela reste exceptionnel. En fonction du programme choisi, l'hébergement inclut la demi-pension (petit-déjeuner/dîner), la pension complète (dans ce cas, le déjeuner est un repas léger, préparé par la famille sous forme de panier-repas ou à la cantine de l'école).

Communication des coordonnées de la famille : dans la mesure du possible, les coordonnées de la famille sont transmises jusqu'à 1 semaine avant le départ, sauf impondérable (désistement d'une famille par exemple) ou inscription tardive, sous réserve que le solde du séjour nous soit parvenu. Lorsque l'inscription est tardive, les coordonnées de la famille sont transmises au moment du départ. SILC s'engage à communiquer au participant les coordonnées de l'organisateur local ou de l'école partenaire au moins 10 jours avant le départ.

Hébergement collectif : Dans certains cas, une caution pourra être demandée sur place à l'arrivée (se référer aux pages programmes).

6 - PRIX

Nos prix ont été calculés sur la base des éléments définis ci-dessous.

TRANSPORT

Si vous souhaitez confier à SILC l'organisation de votre voyage, nous vous conseillons de le demander le plus tôt possible.

Communication des consignes de voyage (le cas échéant) : les informations relatives au transport sont transmises 10 jours avant le départ, sous réserve que le solde du séjour soit acquitté.

SEJOURS

Zone euro : les tarifs des séjours sont fermes et définitifs.

Autres pays : les taux de change retenus pour chaque devise sont basés sur l'évaluation du marché à terme. Les parités retenues pour les calculs sont les suivantes :

GBP : 1,1 € - USD : 0,90 € - CAD : 0,66 € - AUD : 0,61 €

Toute fluctuation de la devise concernée par rapport au taux de référence pourrait entraîner de la part de SILC une révision du prix de facturation portant sur le montant total de la facture (hors frais de dossier, assurances, garantie en cas d'annulation et hors voyage). La date de référence est fixée à 45 jours avant la date du départ. En tout état de cause, aucun tarif séjour ne pourra être modifié à moins de 30 jours du départ.

Pour les programmes possibles toute l'année, des suppléments peuvent être facturés selon la période (Noël, jour de l'An...).

GARANTIE-CHANGE

Afin d'éviter la déconvenue d'une refacturation, SILC vous propose de souscrire une Garantie-Change permettant de bénéficier du tarif brochure ou internet sans application des variations de change au moment de la facturation.

Cette Garantie-Change est accessible au prix de 50 € et doit être souscrite au moment de l'inscription ; elle ne pourra plus être souscrite passée cette date.

7- CONDITIONS D'ANNULATION

a) AVANT SÉJOUR :

Annulation par le participant (voyageur)

Conformément à l'article L211-141 du Code du Tourisme, le participant (voyageur) peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage. Dans ce cas, l'annulation du contrat par le participant (voyageur) donnera lieu pour les frais engagés à l'application d'une retenue d'une partie des frais de séjour, voyage compris (hors toute réduction, frais de dossier, frais d'inscription tardive, assurance annulation et garantie change) de :

- 10% du forfait total facturé à plus de 60 jours du départ
- 30% du forfait total facturé de 60 à 31 jours du départ
- 50% du forfait total facturé de 30 à 16 jours du départ
- 75% du forfait total facturé de 15 à 8 jours du départ
- 100% du forfait total facturé à moins de 8 jours avant le départ

En cas d'absence au départ pour quelque cause que ce soit, un nouveau départ pourrait être étudié (à la charge du voyageur) ; aucune compensation pour la partie du séjour non effectuée ne sera consentie.

Annulation du fait de SILC

Le séjour peut être annulé par SILC si le nombre de personnes nécessaire à la réalisation du séjour n'était pas atteint. Dans ce cas, le voyageur serait prévenu 21 jours avant la date de départ. Le voyageur pourra alors reporter à une date ultérieure dans la mesure des possibilités ou sera remboursé de toutes les sommes versées, mais ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

b) PENDANT LE SÉJOUR :

Du fait du participant (voyageur) : tout retour prématuré entraîne pour les participants majeurs ou les parents/tuteurs des participants mineurs, les frais de justice, de déplacements, d'assistance juridique, les frais supplémentaires de voyage retour, ainsi qu'éventuellement les frais d'accompagnement jusqu'à l'aéroport ou la gare désignés. Il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie de séjour non effectuée.

Pour tout retour prématuré ou rapatriement :

Pour raisons médicales ou quelque cause que ce soit, il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie du séjour non effectuée.

8 - ASSURANCE ANNULATION + COVID optionnelle

Tarif par participant et par séjour Uni :

- Union européenne et Royaume-Uni : 5€
- Hors Union européenne : 115 €

En souscrivant à l'assurance annulation + Covid, le participant (voyageur) est assuré contre les obligations financières mentionnées au paragraphe 7a. L'assuré sera indemnisé des sommes engagées à l'exclusion des frais de dossier, de visa, des taxes aéroport et de la prime d'assurance.

L'assurance annulation + Covid couvre :

- L'annulation en cas de maladie grave, accident, décès ou autres causes justifiables de l'assuré ou membre de sa famille jusqu'au 2^{ème} degré.
- L'interruption de séjour en cas de maladie, accident ou décès. L'indemnisation intervient au prorata temporis des prestations non utilisées.

La maladie, l'accident ou leur aggravation ou tout événement à l'origine du désistement devra être survenu après la date d'inscription au voyage.

L'annulation pour le décès d'un membre de la famille, jusqu'au 2^{ème} degré, ne sera prise en compte que si le décès a eu lieu dans le mois qui précède le départ.

- Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ.

Pour la Covid-19 :

- Le participant est testé positif à la Covid-19 dans les 30 jours avant le départ.
- Le participant est déclaré cas contact à la Covid-19 et doit s'isoler à la maison et ne peut donc pas partir en séjour.
- Le refus d'embarquement suite à une prise de température à l'aéroport de départ (justificatif obligatoire).
- Des restrictions gouvernementales françaises ou étrangères (ex : fermeture des frontières, confinement, quatorzaine imposée à l'arrivée dans le pays de séjour) mises en place avant le départ et restant en vigueur le jour du départ rendant impossible le séjour.

L'assurance annulation ne couvre pas :

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance
- Les absences au départ ou les séjours dont la totalité du solde n'a pas été réglée dans les délais prévus
- Le roulement aux frontières (documents d'immigration non conformes ou absence des documents nécessaires (cf article 12), possession d'objet ou de substances illicites, etc.)
- Les cas de force majeure prévus à l'article 13.

9 - MODIFICATIONS DE SÉJOUR

a) DU FAIT DE SILC

Modifications avant le séjour : pour des raisons indépendantes de sa volonté, SILC peut être amené à remplacer un lieu de séjour par un autre ou un mode de transport (le cas échéant) par un autre et ce afin de permettre le maintien d'un séjour dans des conditions similaires ou équivalentes à celles prévues initialement.

Si en cours de séjour, les prestations prévues ne pouvaient être fournies dans les conditions spécifiées par la brochure, SILC proposera des prestations de remplacement de qualité semblable ou supérieure sans supplément de prix ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

b) DU FAIT DU PARTICIPANT (VOYAGEUR)

Un changement de date ou de type de séjour correspond à une annulation et à une nouvelle inscription, ce qui implique l'application des clauses du §7a.

10 - DIFFICULTÉS PENDANT LE SÉJOUR

L'adaptation à un nouveau cadre de vie et à une nouvelle culture nécessite souvent quelques jours, et certains participants peuvent même ressentir un véritable choc culturel. Nous recommandons donc aux parents d'encourager leurs enfants à passer ce cap.

Toute difficulté rencontrée par le participant doit être impérativement signalée à SILC **pendant le séjour**, afin d'agir en conséquence dans les plus brefs délais. En cas d'urgence, vous pouvez joindre SILC 24h/24, un numéro d'appel est prévu à cet effet.

11 - DISCIPLINE

Bonne conduite et tenue vestimentaire correcte sont exigées.

En cas d'infraction à la législation en vigueur dans le pays (vol dans la famille, le centre, dans une boutique, au sein du groupe, détention ou consommation de drogues/alcool/tabac, etc) ou mauvaise conduite (indiscipline, irrespect, violence, dégradation de matériel) ou comportement psychologique anormal ou mauvais esprit caractérisé d'un participant, SILC se réserve le droit de procéder à son renvoi à tout moment, en avisant les parents ou responsables ; les frais de rapatriement, de justice, de téléphone, de déplacement d'un responsable, sont à la charge des participants ou de leurs parents/tuteurs.

NOTE IMPORTANTE : en dehors de la France, ce sont systématiquement les règles en vigueur dans le pays d'accueil qui font référence. Toutes les spécificités locales sont portées à la connaissance des participants qui peuvent être majeurs en France mais ne pas l'être à l'étranger.

Participants mineurs : aucune sortie du soir non accompagnée d'un adulte n'est autorisée.

Alcool/drogues : la consommation de boissons alcoolisées et/ou de drogues est strictement interdite à tous les participants. Tout manquement à cette règle est une cause de renvoi aux frais des parents/tuteurs.

Téléphone : le téléphone peut coûter cher à l'étranger, c'est pourquoi nous vous remercions de responsabiliser votre enfant sur son utilisation pendant son séjour. Tous les frais de téléphone induits par le jeune dans sa famille devront être remboursés sur présentation d'une facture détaillée transmise aux parents après le séjour.

Téléphone portable : compte tenu de l'utilisation de plus en plus fréquente, parfois abusive et irrespectueuse du téléphone portable, il sera demandé aux jeunes d'éteindre leur portable pendant les cours (le cas échéant), activités et excursions. Nous demandons aux parents de responsabiliser leur enfant sur une utilisation limitée et respectueuse des autres.

12 - FORMALITÉS ET ASSURANCES

Formalités (vous reporter à la page "formalités" pour les détails). Cependant, il revient également à chaque participant, parent ou représentant légal de valider ces informations en consultant le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/>

Tout participant ne possédant pas les pièces requises ou en possession de pièces non conformes, se verrait systématiquement refoulé à la frontière par les autorités d'immigration, entraînant de ce fait des complications multiples d'ordre administratif et financier.

SILC ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences de l'absence ou de la non conformité des documents nécessaires à la sortie du territoire. Cette responsabilité est du ressort du participant. Dans le cas où SILC devrait organiser un départ différé, celui-ci serait à la charge des parents. L'assurance annulation ne couvre pas l'absence ou la non conformité des papiers nécessaires au passage des frontières au moment du départ.

Assurances :

a) Responsabilité civile professionnelle

Le contrat garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que SILC peut encourir à l'égard de ses clients ou de tiers, à l'occasion des voyages et séjours qu'il organise, ainsi que sa défense pénale et recours suite à un accident.

Assurance Responsabilité Civile : chaque participant (voyageur) doit être assuré responsabilité civile vie privée étendue à l'étranger, pour les dommages qu'il pourrait involontairement causer à des tiers pendant le séjour. Une attestation pourra vous être demandée. Les garanties souscrites par SILC en responsabilité civile ne pourraient en effet intervenir qu'en complément ou en cas de défaillance de l'assurance personnelle du participant (voyageur).

b) Maladie, accident, assistance et rapatriement

Les garanties souscrites permettent la prise en charge et la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à l'exécution des prestations d'aide au participant (voyageur) en cas de maladie constatée par une autorité médicale habilitée ou accident corporel.

Les services d'assistance :

En cas de maladie, accident ou décès ou en cas d'hospitalisation : rapatriement médical, visite d'un proche, remboursement de frais médicaux, retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un proche.

- Les frais médicaux et d'hospitalisation (hors pays de domicile) liée à une épidémie ou une pandémie

- Les frais hôteliers suite à une mise en quarantaine (hors pays de domicile)

Plateau d'assistance joignable 7j/7, 24h/24

Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement ou d'une hospitalisation entre la réservation du voyage et la souscription du contrat ne seront pas couverts par l'assurance médicale souscrite.

Pour l'Europe, les participants devront être munis de la Carte européenne d'assurance maladie, qu'ils devront se procurer auprès de leur Caisse Primaire d'Assurance Maladie au moins 2 semaines avant le départ. Elle permet de bénéficier de la prise en charge des frais médicaux. Pour plus d'informations, consultez le site internet : www.ameli.fr

Pour les séjours hors Union européenne, les frais médicaux pouvant s'avérer onéreux, nous vous conseillons vivement de souscrire une assurance médicale spécifique complémentaire.

c) Bagages - Biens personnels des participants

Les retards de livraison ou dommages causés aux bagages des participants pendant le voyage sont pris en charge par la compagnie de transport qui en a la responsabilité et qui versera, s'il y a lieu, une indemnisation.

Pendant le séjour, les biens personnels des participants restent sous leur responsabilité directe. Aucune indemnisation n'est prévue en cas de perte ou de vol, aussi il est conseillé de ne pas laisser partir les jeunes avec des objets de grande valeur (bijoux, appareils multimédia...).

13 - INCIDENTS DE VOYAGE / CAS DE FORCE MAJEURE

SILC ne peut être tenu pour responsable des modifications ou des annulations de programme dues à des cas de force majeure tels que des catastrophes naturelles, attentats, des mouvements de grèves ou des changements d'horaires dus à des modifications imposées par les compagnies de transport, notre société intervenant en qualité d'intermédiaire.

De même, pour les participants ayant réservé eux-mêmes leur voyage province/Paris, SILC ne peut être tenu responsable des retards qui pourraient intervenir durant ces trajets et susceptibles d'engendrer des conséquences sur le voyage principal.

En revanche, SILC demeure l'interlocuteur direct de tous les participants et intervient toujours pour limiter au maximum les conséquences de tout ordre. Les frais supplémentaires occasionnés par les événements cités

ci-dessus restent à la charge des participants, qui s'engagent à rembourser SILC si une avance a été faite.

Les frais occasionnés par les absences au départ, une mauvaise compréhension des consignes transmises en temps utile ou la non présentation des pièces requises au passage des frontières restent à la charge des participants. Dans le cas où ceux-ci n'auraient pas reçu les consignes précises du voyage, au plus tard dix jours avant le départ, ils devront prendre contact avec SILC, par les moyens les plus rapides pour obtenir des précisions de façon à éviter toute difficulté.

14 - SANTÉ - ALLERGIES ALIMENTAIRES ET ATTENTIONS PARTICULIÈRES

Sur la demande d'inscription, il est impératif de bien noter les remarques particulières concernant la santé. Des renseignements faux ou dissimulant une maladie ou des incidents graves de santé peuvent entraîner un rapatriement aux frais du participant, le séjour restant dû intégralement.

Toute allergie alimentaire ou remarque particulière concernant la santé doit nous être signalée à l'inscription et au plus tard 60 jours avant le départ, et sa nature devra être clairement décrite et accompagnée d'un certificat médical. Dès réception de ce document, celui-ci sera transmis à nos organisateurs locaux pour une demande préalable d'acceptation. SILC se réserve le droit de refuser un enfant pour lequel les conditions d'accueil et de séjour ne seraient pas optimales.

S'il est accepté, les parents conservent l'entière responsabilité, et ne pourront pas en cas d'accident, mettre en cause celle des différents prestataires : SILC, les responsables locaux, les familles d'accueil. Dans certains cas, les familles d'accueil peuvent être amenées à demander un surcoût qui sera refacturé aux parents. Selon qu'il s'agisse de problèmes alimentaires ou de soucis médicaux et selon la durée du programme, les montants facturés peuvent aller de 50 à 100 € par semaine.

Tout traitement médical devra faire l'objet d'un certificat du médecin traitant accompagné d'une photocopie de l'ordonnance.

15 - ARGENT DE POCHE

SILC conseille une somme de 65 € par semaine pour les séjours en Europe et de 90 € par semaine pour les autres pays, mais ceci reste à l'appréciation des parents. Ces sommes sont utilisées pour les déplacements, activités optionnelles ou dépenses personnelles, même avec la famille (par exemple, participation aux frais de sorties en famille, lorsqu'elles ne font pas partie du programme). Il est souhaitable que cette somme soit convertie en monnaie du pays d'accueil avant le départ. Il en va de la responsabilité des parents de donner suffisamment d'argent de poche à leur enfant pour couvrir ses dépenses personnelles. Aucune avance ne sera consentie par SILC ni par son partenaire sur place pendant le séjour.

16 - RECLAMATION

Toute réclamation doit nous être adressée par courrier avec AR au plus tard 3 mois après la fin du séjour. En cas de difficulté sur place, il est impératif de contacter SILC au plus vite, un numéro d'appel fonctionnant 24h/24 étant prévu à cet effet. SILC s'engage à accuser réception de toutes réclamations écrites dans un délai de 5 jours maximum.

En cas de litige : après avoir saisi notre service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il sera possible de saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel (MTV - Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17)

17 - UTILISATION DE L'IMAGE

SILC peut être amené à prendre des photos des jeunes afin de les utiliser pour illustrer nos différents supports (blogs de séjours, brochures, site internet...), sauf avis contraire du participant ou de ses parents ou tuteurs. Cet avis devra être précisé sur la demande d'inscription dans la rubrique prévue à cet effet.

Photos non contractuelles.

Crédits photos : SILC - Istockphoto - Thinkstock Getty Images - Fotolia.com - stock.adobe.com - FreeVectorMaps.com

CONTRATS D'ASSURANCE SILC

SILC est titulaire des contrats d'assurance suivants :

- Responsabilité Civile Professionnelle : ALLIANZ police n° 42.924.430.
Tous dommages confondus : 10.000.000 €
- Individuelle assurance multirisques : MUTUAIDE police n° 7629

Nous tenons à disposition le texte des garanties complètes et montant des couvertures.