

INFORMATIONS GÉNÉRALES ET CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DES PROGRAMMES SILC ÉTUDIANTS/ADULTES STAGES, JOBS ET VOLONTARIAT 2009

Les conditions particulières de vente régissant les rapports entre SILC et ses participants ont été fixées par le décret du 15/06/94 en conformité avec la loi du 13/07/92 (publié au J.O. du 17/06/94).

1 - QUI PEUT PARTICIPER ?

Les programmes du site Internet <http://etudiants.silc.fr/> s'adressent à des personnes âgées d'au moins 18 ans au moment de l'inscription.

2 - INSCRIPTION A UN SEJOUR SILC ET MODALITES DE PAIEMENT

a) Inscription

Pour s'inscrire, remplir votre demande de devis en ligne puis valider votre réservation de séjour en complétant la page avec vos données personnelles et en payant en ligne votre premier versement, sans lequel votre inscription ne peut être prise en compte :

500 € (contrat service et assistance non remboursable + garantie annulation (facultative) + acompte).

Sous 15 jours, vous recevrez un contrat de vente-facture en 2 exemplaires, confirmant l'inscription de façon définitive et l'acceptation au programme (sauf pour les programmes stages et de jobs, conditionnés par un entretien).

Un exemplaire de ce contrat de vente-facture, signé par le participant devra impérativement nous être retourné afin de valider l'inscription. La confirmation d'un programme de volontariat est sous réserve de disponibilité au moment de l'inscription, puisque ce programme dépend des besoins et des projets menés dans les pays de destination. Il est donc recommandé de s'inscrire le plus tôt possible.

- Le contrat service et assistance de 60 € est individuel et obligatoire pour chaque programme et ne peut faire l'objet d'un remboursement, excepté en cas d'annulation du fait de SILC (§ 8a).

- Pour être valide, la garantie annulation, optionnelle, doit être souscrite et réglée au moment de la réservation en ligne (cf. § 9).

- Pour certains programmes, le participant complète un dossier spécifique envoyé par SILC avec l'accusé de réception, qu'il doit nous retourner dans les délais indiqués sur cet accusé.

- L'inscription à un programme implique l'acceptation des présentes clauses des Conditions Particulières de Vente.

- Pour les programmes stages et jobs, le participant passe un entretien obligatoire (et un test écrit, le cas échéant) avec un membre de l'équipe SILC et/ou notre partenaire étranger. Le montant des frais de gestion, de sélection et d'entretien s'élève à 150 €. Si une candidature est refusée à l'inscription, 60 € de contrat service et assistance sont retenus. Si, à l'issue de l'entretien, le candidat n'est pas sélectionné, 100 € sont retenus (soit 60 € de contrat service et assistance et 40 € correspondant aux frais d'entretien). Si après entretien et envoi du dossier à nos partenaires étrangers, le candidat n'est pas sélectionné, dans ce cas, 210 € sont retenus (60 € de contrat service et assistance et l'intégralité des frais de gestion, de sélection et d'entretien de 150 €).

b) Modalités de paiement

Les versements/prélèvements sont effectués en fonction de l'échéancier figurant sur le contrat de vente-facture et l'intégralité du séjour doit être impérativement réglée avant le début du programme.

Détails de l'échéancier :

- à l'inscription : 1er versement de 500 € (contrat service et assistance + garantie annulation (facultative cf. § 9) + acompte),

- 10 jours après la facturation du séjour : 2^{ème} versement correspondant à 70% du montant global de la facture moins le montant du 1^{er} acompte,

- 60 jours avant la date de départ : solde. Si l'inscription nous parvient entre 70 et 15 jours avant la date de départ, la totalité du règlement doit être effectuée en une seule fois, dès réception du contrat de vente-facture. Au-delà de ce délai, le règlement global sera demandé à l'inscription et devra être effectué impérativement par carte bancaire ou mandat télégraphique. Un intérêt de retard sera demandé pour un paiement effectué au-delà des dates d'échéance mentionnées sur le contrat de vente-facture, par une application d'un taux légal de 1.5%.

3 - INSCRIPTION TARDIVE

Notre site Internet <http://etudiants.silc.fr/> permet de s'inscrire aux dates mentionnées sur celui-ci. Dans le cas où des dates ne seraient plus disponibles sur notre site Internet, vous pourrez vous inscrire par courrier ou par e-mail, mais des frais d'inscription tardive vous seront demandés afin de couvrir les frais d'administration et de communication internationale supplémentaires. Ces frais s'élèvent à :

- Programmes stages et jobs :

> Europe : 60 € (sauf stage en Espagne : 100 €)

> Autres pays : 85 € (sauf stage aux Etats-Unis : 122 €)

Néanmoins nous ne pouvons pas garantir l'acceptation de l'inscription si elle nous parvient après les délais minimum mentionnés dans le descriptif programme.

- Programmes volontariat : les missions proposées sont établies en fonction des besoins et des projets menés dans les pays de destinations. Il est donc recommandé de s'inscrire à ces programmes le plus tôt possible. Cependant, une inscription jusqu'à 3 semaines avant le départ est possible (sous réserve que les délais d'obtention du visa soient respectés).

4 - SEJOURS ET VOYAGES

Les destinations, caractéristiques d'hébergement et moyens de transport, le cas échéant, sont décrits sur notre site Internet en fonction des programmes choisis. Le détail de ce qui est inclus dans nos tarifs est mentionné sur le programme choisi.

5 - HEBERGEMENT

Les modalités d'hébergement* sont décrites au regard de chaque programme choisi. Disponibilités sous réserve de confirmation au moment de l'inscription. Un supplément est applicable en cas de régime particulier (supplément variable selon les destinations : sous consulter).

Note : Pour les programmes jobs, l'hébergement (catégorie, type, repas, montant du loyer...etc) vous est confirmé une fois le placement chez l'employeur effectué par nos correspondants. Selon le placement, l'employeur prendra en charge votre hébergement et certains repas (principalement les placements en hôtellerie ou dans les fermes), pour les placements dans les autres secteurs d'activité, SILC proposera une réservation d'hébergement mais vous devrez régler le loyer et les frais de repas directement sur place.

*La formule hébergement chez l'habitant vous permet de vivre dans un environnement familial et de mettre en pratique vos connaissances linguistiques en dehors des cours.

Une «famille» peut se composer d'une personne seule, homme ou femme, ou d'un couple avec ou sans enfants. Les familles sont sélectionnées par nos partenaires sur place et ont l'habitude de recevoir des étudiants et des adultes autonomes et indépendants. La majorité d'entre elles travaille, vous devez donc organiser vos loisirs et vos sorties tout en respectant les règles du foyer qui vous accueille (heures de repas, couvre-feux...).

Pour l'entretien de vos vêtements, certaines familles se chargeront de votre lessive, d'autres vous expliqueront le fonctionnement de la machine. Elles pourront aussi vous demander une participation

financière ou vous indiquer la laverie la plus proche. Le ménage et l'entretien de votre chambre restent à votre charge et à votre initiative. Les draps sont en général fournis. Bien que les serviettes de toilette soient aussi en général fournies, nous vous recommandons d'apporter votre propre linge.

La distance entre le lieu de travail et l'hébergement est en moyenne de 30 à 45 mn par transport public et jusqu'à 60 mn dans toutes les capitales ou grandes métropoles.

La plupart des familles héberge en même temps plusieurs étudiants de différentes nationalités. Le gîte et le couvert vous sont offerts, en chambre individuelle, double ou triple partagée avec un autre participant. En fonction du programme choisi, l'hébergement inclut la demi-pension (petit déjeuner/ brunch et dîner), la pension complète (dans ce cas, le déjeuner est un repas rapide et léger, souvent préparé par la famille mais pris à l'extérieur sous forme de «packed lunch») ou alterne la demi-pension la semaine et la pension complète le week-end.

En hébergement collectif, il se peut que vous soyez hébergé avec d'autres francophones, notamment pendant les périodes de haute saison.

Cela peut être un appartement, une résidence universitaire d'un confort équivalent à celui d'une cité U en France, une auberge de jeunesse ou encore une résidence hôtelière. Quant à la «student house» ou la maison d'hôte, c'est un immeuble particulier qui abrite des chambres réservées aux étudiants et qui dispose généralement d'une cuisine et d'une salle de repos communes. Le ménage et l'entretien de votre chambre et des parties communes restent à votre charge et à votre initiative. Quant au nettoyage des draps et des serviettes de toilette, cela varie d'un hébergement à l'autre. Le ménage dans la chambre et des parties communes, le cas échéant, restent à l'initiative et à la charge du participant.

6 - FORMALITES/VISAS

Voir détails sur le site Internet de SILC http://etudiants.silc.fr/passeport_et_visa.aspx.

Vous pouvez aussi nous contacter par e-mail : visas@silc.fr

Ces renseignements ne sont donnés qu'à titre d'information et ne sont valables que pour les ressortissants Français*. SILC fournit toutes les informations nécessaires pour effectuer les démarches. Les montants des frais consulaires et de visa indiqués sur notre site Internet sont donnés à titre d'information et sont sujets à modification. SILC invite les participants à se renseigner sur le site Internet ou par téléphone auprès de l'Ambassade ou du Consulat du pays dans lequel ils se rendent pour confirmer les démarches et les montants des frais.

Note : Dans le cas d'un paiement de frais consulaires/de visa en devises, effectué à l'étranger, les frais bancaires doivent être ajoutés au montant total et pris en charge par le participant. Conformément aux lois sur l'immigration des pays concernés, les documents nécessaires à l'obtention du visa ne vous seront fournis qu'à réception du solde de votre séjour. Dans le cas d'une perte de ces documents par le participant, SILC et son partenaire se réservent le droit de facturer un supplément pour une nouvelle émission du document égaré et l'envoi en courrier express. Tout participant ne possédant pas les pièces requises se verrait refoulé à la frontière par les autorités d'immigration, entraînant des complications multiples d'ordre administratif et financier. La garantie annulation ne couvre pas la perte, la non possession des papiers d'identité et des documents officiels nécessaires au moment du départ, ni la non obtention d'un visa.

*Les participants qui ne sont pas de nationalité française doivent se renseigner auprès du Consulat ou de l'Ambassade du pays de destination afin de se procurer les documents nécessaires à la réalisation de leur séjour, certains délais d'obtention pouvant s'avérer très longs.

7 - PRIX

Les tarifs sont valides pour un séjour réalisé entre le 1^{er}/01/2009 et le 31/12/2009.

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

> TRANSPORT

Le prix du transport n'est pas inclus dans nos tarifs. SILC peut cependant vous aider dans l'organisation de votre voyage et dans l'achat de vos titres de transport.

> PROGRAMMES

Zone euro = les tarifs des séjours au sein de la zone euro (y compris Inde et Thaïlande) sont fermes et définitifs.

Autres pays = les taux de change retenus pour les devises ci-dessous sont basés sur l'évaluation du marché à terme.

Parités retenues pour les calculs : USD (Etats-Unis)=0,69 €

- GBP (Grande-Bretagne)=1,23 € - ZAR (Afrique du Sud, Kenya, Namibie)=0,088 €

Pour chaque programme, la facture reprend le taux de référence de devise et le pourcentage du montant concerné par rapport au prix total. Toute fluctuation de la devise concernée par rapport au taux de référence entraîne une révision du prix de facturation portant sur 85% du montant total de la facture (hors contrat service et assistance, frais d'inscription tardive ou de modification, assurances et garantie annulation). La date de référence retenue pour les parités de devises est fixée à 45 jours avant la date de départ en séjour.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, aucun tarif ne peut être modifié à moins de 30 jours du départ.

Note : SILC ne peut être tenu responsable des changements de prix qui seraient appliqués par ses partenaires en cours d'année.

8 - ANNULLATION OU DESISTEMENT

a) du fait de SILC

Voir §2a pour le cas de non sélection d'un participant par SILC. Si SILC se trouvait dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements convenus, les inscriptions seraient alors remboursées ou validées pour une date ultérieure, au choix du participant. Dans ce cas, chaque inscrit est prévenu au plus tard 21 jours avant le début du programme.

Dans le cas où un programme ne serait plus disponible, SILC fera la meilleure proposition de remplacement.

b) du fait du participant

- EN CAS DE NON OBTENTION DE VISA : tout désistement ou annulation en cas de non obtention de visa doit être notifié par écrit et entraîne la retenue systématique du contrat service et assistance (frais de gestion, de sélection et d'entretien, frais inscription tardive et garantie annulation, le cas échéant), ainsi que 25% du forfait séjour total facturé (frais de programme et d'hébergement). Les retenues sur le titre de transport éventuel sont en fonction des taux de pénalités appliqués par la compagnie aérienne ou ferroviaire. Les documents qui ont été transmis au participant doivent être retournés sous 10 jours à SILC, sans lesquels SILC ne procédera à aucun remboursement.

- AVANT LE PROGRAMME : tout désistement ou annulation d'inscription doit être notifié par écrit et entraîne la retenue systématique du contrat service et assistance (frais de gestion, de sélection et d'entretien, frais d'inscription tardive et garantie annulation le cas échéant), ainsi que d'une partie ou de la totalité du forfait séjour total facturé (frais de programme et d'hébergement). Les retenues sur le titre de transport éventuel sont en fonction des taux de pénalités appliqués par la compagnie aérienne ou ferroviaire.

Toutes formules :

- 10 % du forfait séjour total facturé à 31 jours et plus du début du programme (sauf formule volontariat en Afrique du Sud/Kenya/Namibie : 60%)

- 30 % du forfait séjour total facturé (sauf formule stage en Grande-Bretagne : 50% et formule volontariat en Afrique du Sud/Kenya/Namibie : 80%) de 30 à 21 jours du début du programme ;

- 50 % du forfait séjour total facturé de 20 à 16 jours du début du programme ;

- 100 % du forfait séjour total facturé à 15 jours et moins du début du programme et/ou à l'annonce du placement en entreprise/volontariat. Note : La non réception du solde dans les délais prévus dans le §2b sera considéré comme une annulation du fait du participant.

- PENDANT LE PROGRAMME :

Si dans le cas d'un transfert, vous quittez l'aéroport ou la gare sans avoir trouvé votre transfériste, aucun remboursement du montant du transfert ne sera consenti.

Un retard à l'arrivée ou une non présentation le premier jour du programme peut dans certains cas être toléré mais ne peut faire l'objet du moindre remboursement.

Tout retour prématuré (pour convenances personnelles ou renvoi) peut entraîner pour le participant des frais qui seront entièrement à sa charge (frais de déplacement, frais supplémentaires du voyage retour, frais de justice et/ou d'assistance juridique, ainsi que les frais éventuels d'accompagnement jusqu'à la gare frontière ou l'aéroport international le plus proche...). Le participant ne peut prétendre au remboursement de la partie de séjour non effectuée.

9 - GARANTIE ANNULATION

Souscription et paiement au moment de la réservation en ligne uniquement. Garantie annulation par participant et par programme, non remboursable.

Tous programmes : 130 €

En souscrivant à la garantie annulation, le participant est garanti contre les obligations financières mentionnées au §8b (retenues pour une annulation intervenant avant le programme uniquement). La garantie annulation couvre toute annulation intervenant, avant le départ, en cas de maladie ou d'accident de l'assuré ou en cas de décès d'un proche de l'assuré (on entend par proche le conjoint ou concubin, le père, la mère, la fille, le fils, un frère, une sœur, la grand-mère, le grand-père, un petit-fils, une petite-fille). L'annulation doit être justifiée par un organe officiel ou un tiers. Elle garantit à l'assuré qui en fait la demande, le remboursement de la somme (hors titre de transport, hors garantie annulation et hors contrat de service et assistance, frais d'inscription tardive et toute réduction le cas échéant) effectivement réglée et justifiée par l'assuré au moment de la survenance des événements garantis. Elle ne couvre pas les frais entraînés par la non obtention d'un visa, ni un renvoi, ni les absences au départ, ni les séjours dont le solde n'a pas été réglé dans les délais prévus.

10 - MODIFICATION DE PROGRAMME

a) du fait de SILC

Si en cours de programme, les prestations prévues dans le contrat ne peuvent être fournies dans les conditions données, SILC propose 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

Tout changement avant le début ou en cours de programme du fait du participant : dates/durée, type d'hébergement, type de programme, transfert, est soldé soumis à l'approbation de SILC et entraîne des frais supplémentaires :

Programme de - de 12 sem. : 80 €. Programme de 12 sem. et + : 155 €, ainsi que la retenue systématique du montant total des titres de transport (billets d'avion, de train...) qui ne seraient pas modifiables.

Une prolongation de programme demandée en cours de séjour (même hébergement et même destination) n'entraîne pas de frais de modification, hormis la retenue systématique du montant total des titres de transport qui ne seraient pas modifiables.

Un changement de pays ou de destination implique l'application des clauses du § 8b.

11 - NIVEAU DE LANGUE

Le niveau de langue indiqué par le participant lors de son inscription, n'est qu'indicatif et subjectif et ne peut attester du niveau réel de celui-ci.

Programmes stages et jobs : le participant passe un test écrit et/ou un entretien obligatoire avant son départ afin d'évaluer son niveau de langue. S'il s'avérait que le participant n'ait pas le niveau minimum requis pour le programme choisi, celui-ci serait refusé au programme (cf. § 2a) ou réorienté vers un programme de cours de langue adapté à son niveau, ce qui entraînera une facturation supplémentaire. Un deuxième entretien avec les correspondants étrangers et/ou les employeurs sélectionnés peut être réalisé et conditionne l'acceptation définitive au programme.

12 - EMPLOI DU TEMPS/TEMPS DE TRAVAIL

La durée du temps de travail varie d'un pays à l'autre et est indiquée à titre indicatif au regard de chaque programme choisi. La durée indiquée n'est en aucun cas contractuelle. Le travail peut se dérouler aussi bien le matin que l'après-midi ou le soir, en semaine ou le week-end et est fonction de l'activité de l'employeur/entreprise d'accueil/lieu de volontariat.

13 - DISCIPLINE

Bonne conduite et tenue vestimentaire correcte exigées. En cas de mauvaise conduite, comportement psychologique anormal ou mauvais esprit caractérisé d'un participant, SILC se réserve le droit de procéder à son renvoi à tout moment. Les frais de rapatriement, de justice, de téléphone, de déplacement d'un responsable, sont à la charge du participant ou de leur famille qui s'engage à les régler après le rapatriement. L'absentéisme peut entraîner le retrait du visa obtenu et l'exclusion du pays.

NOTE IMPORTANTE : en dehors de France, ce sont systématiquement les lois en vigueur dans le pays d'accueil qui font référence. Les participants doivent en conséquence se conformer aux lois et règles locales.

14 - RECLAMATION

Toute réclamation doit nous être envoyée par lettre recommandée avec AR au plus tard 3 mois après la fin du programme. Il n'en reste pas moins qu'en cas de difficulté sur place, il est vivement conseillé de contacter SILC dès que la difficulté se présente afin que nous puissions trouver une solution dans les meilleurs délais, un numéro d'appel fonctionnant 24h/24 étant prévu à cet effet.

15 - ASSURANCES

Tous les participants doivent souscrire avant leur départ un contrat d'assurance personnelle destiné à couvrir tout risque éventuel de perte ou de vol des effets personnels ainsi que leur responsabilité civile (dommages causés aux tiers) et nous envoyer une copie de ce/ces contrat(s).

Recommandations générales

L'attention des participants est tout particulièrement attirée sur les points suivants :

- compléter avec soin la rubrique « renseignements médicaux » de la fiche de demande d'inscription,
- compléter et suivre les instructions figurant sur le dossier complémentaire propre à chaque programme, le cas échéant,
- communiquer à SILC, par courrier séparé, toute information importante d'ordre médical : traitement suivi, antécédents, maladies tropicales, allergies, handicap, etc. pouvant entraîner des complications médicales. Des informations incomplètes ou dissimulant une maladie ou des incidents graves de santé peuvent ne pas donner lieu à un remboursement des frais médicaux et occasionner un rapatriement aux frais du participant. Dans les deux cas, les frais de programme restent dus dans leur intégralité.

NOTE : pour les programmes stages aux Etats-Unis, l'assurance responsabilité civile, assistance, rapatriement et couverture médicale est incluse dans le tarif séjour (détail des garanties disponibles sur demande).

ASSURANCES PROPOSEES PAR SILC

1- SILC a souscrit auprès de AIG Groupe Plus – Police n° 4091039 une garantie « Voyages » (facultative : 7 € par semaine) couvrant la maladie, l'accident, l'assistance et le rapatriement et pouvant intervenir dans tous les pays présentés sur notre site Internet, en Europe et hors Europe.

Exemples de couverture (détail des garanties sur demande) :

- remboursement des frais médicaux (soins, frais pharmaceutiques, transports médicalisés) à l'étranger à concurrence de 30.000 € (franchise de 40 €)
- frais dentaires : 60 € par dent avec un maximum de 300 €

- remboursement des frais d'hospitalisation à hauteur de 30.000 € (sans franchise)

En cas de maladie ou d'accident la plate-forme d'assistance AIG ASSIST, disponible 24h sur 24 et pendant toute la durée du séjour, y compris lors des trajets aller et retour, vous prend en charge et vous indique la marche à suivre.

Pour l'Europe, les participants devront être munis de la carte internationale 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

2- Pour les pays hors Europe et pour ceux qui souhaiteraient une couverture élargie, SILC conseille une souscription (facultative) à l'assurance MAPFRE ASSISTENCIA (assurance médicale, responsabilité civile, assistance et rapatriement). Nous vous envoyons les détails du contrat et vous nous inscrivez directement auprès de notre courtier en assurance CREASSUR.

Tarifs au 1^{er}/12/08 :

- Europe : 12 € 1 sem., 18 € 2 sem., 23 € 3 sem., 26 € 1 mois, 45 € 2 mois, 68 € 3 mois, 90 € 4 mois...

- Hors Europe : 18 € 1 sem., 27 € 2sem., 39 € 3 sem., 47 € 1 mois, 80 € 2 mois, 128 € 3 mois, 162 € 4 mois...

Ce contrat couvre notamment (détail des garanties sur demande) :

- les frais médicaux et hospitaliers à hauteur de 150.000 €
- les frais dentaires accidentels à hauteur de 350 € ou d'urgence à hauteur de 150 €

- la responsabilité civile personnelle et matérielle à hauteur de 150.000 €.

Note : en cas de rapatriement pour quelque cause que ce soit, il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie de séjour non effectuée.

3- Pour les programmes jobs, la présentation d'une attestation d'assurance responsabilité civile à l'étranger est obligatoire. Dans le cas où vous ne seriez pas en mesure de présenter ce document, SILC vous propose une assurance responsabilité civile (80 €) qui vous couvre dans le cadre de votre mission à l'étranger et pour la durée totale de votre séjour.

16 - CAS DE FORCE MAJEURE

SILC ne peut être tenu responsable des modifications de programme dues à des cas de force majeure tels que des catastrophes naturelles, des mouvements de grève, attentats ou, dans le cas de voyage organisé par SILC, des changements d'horaires dus à des modifications imposées par les compagnies ferroviaires, maritimes ou aériennes,

SILC intervenant en qualité d'intermédiaire. En revanche, SILC demeure l'interlocuteur direct de tous ses participants et intervient toujours pour limiter au maximum les conséquences de tout ordre. De même, SILC ne peut être tenu pour responsable des absences au départ et/ou des frais occasionnés par une mauvaise compréhension des consignes de voyage par le participant.

17 - DEPENSES PERSONNELLES/ARGENT DE POCHES

Il est recommandé de se munir d'une carte bancaire internationale et/ou de chèques de voyage. Pour les séjours longs (+ de 12 sem.), il est conseillé d'ouvrir un compte sur place. Pour couvrir les frais sur place tels que le transport, les repas non inclus dans les tarifs, les activités et les excursions ainsi que les dépenses personnelles, nous vous conseillons de budgétiser environ 150 € par semaine de séjour. Certains hébergements requièrent une caution à l'arrivée qui est restituée à la fin du séjour si aucun dommage n'a été constaté. Certains types d'hébergement demandent également un règlement du loyer à l'avance (voir détail sur la page décrivant le programme choisi). Il en va de la responsabilité du participant de partir avec suffisamment de devises pour couvrir ces frais. Aucune avance d'argent de poche ne pourra être faite par SILC et/ou son partenaire pendant le séjour.

18 - TRANSMISSION DES COORDONNEES

Sauf empêchement majeur, les coordonnées du lieu d'hébergement/de l'entreprise ou employeur/du lieu de volontariat sont communiquées au participant jusqu'à 2 jours avant le départ – sous réserve que nous soit parvenu le solde du programme. Si la communication de ces coordonnées est retardée, SILC s'engage, conformément à la loi, à communiquer aux participants les coordonnées d'un responsable sur place au moins 10 jours avant le départ.

19 - UTILISATION DE L'IMAGE

SILC peut être amené à prendre des photos des participants afin de les utiliser pour illustrer une brochure, sauf avis contraire du participant. Cet avis devra nous parvenir au moment de la réservation du programme.

CONTRATS D'ASSURANCE

SILC a souscrit les contrats d'assurance suivants :
Garantie annulation n° 120456
Responsabilité Civile Professionnelle Groupe AGF n° 42.924.430
Garantie « Voyages » AIG n° 4091039
Tous dommages confondus : 10 000 000 €

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

REPRODUCTION DES DISPOSITIONS DES ARTICLES R211-5 À R211-13 DU CODE DU TOURISME

● **Article R211-5** - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-8, 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 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 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 le présent titre.

● **Article R211-6** - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3) Les repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 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.

● **Article R211-7** - 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.

● **Article R211-8** - 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 en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 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 R211-6 ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus ;
- 16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17) Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 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.

● **Article R211-9** - 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.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

● **Article R211-10** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

● **Article R211-11** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 R211-12** - Dans le cas prévu à l'article L211-15, 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 préjudice 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 R211-13** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

● **Article R211-14** - Les dispositions des articles R211-5 à R211-13 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 juillet 1992 susvisée.