

# Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du Tourisme. L'association Vivalangues sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'association Vivalangues dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiées. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

Vivalangues a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (15 avenue Carnot, 75 017 Paris, 01.44.09.25.35, info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Vivalangues.

La directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national est consultable sur : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302>

## Conditions générales et particulières de vente - VIVALANGUES 2025/2026

Les conditions particulières qui suivent sont valables du 15 septembre 2025 au 25 janvier 2027. Ces conditions et les éléments sur notre site internet <https://www.vivalangues-linguistique.fr> constituent la documentation générale Vivalangues. Le participant et/ou ses parents/ son représentant légal reconnaissent expressément avoir pris connaissance des informations relatives au séjour choisi fournies avant l'inscription, qui constituent l'offre préalable au titre des articles R211-4 et R211-5 du Code du tourisme. Conformément à l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, la vente de nos séjours n'entre pas dans le champ d'application du droit de rétractation.

Les séjours Vivalangues sont conformes aux nouvelles dispositions législatives régissant l'organisation de voyages entrées en application le 1/07/2018 :

- Code du tourisme Livre II articles L211-1 à L211-44,
- ordonnance 2017.1717 du 20/12/2017,
- décret 2017.1871 du 29/12/2017,
- arrêté du 1/03/2018

Textes disponibles sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

**1- ORGANISATION DES SEJOURS VIVALANGUES :** Vivalangues est une association à but non lucratif régie par la loi de 1901 (n°W595009847). Conformément à la loi relative à la vente et l'organisation de voyages et au code du tourisme. Elle :

- est déclarée à la préfecture sous le n° W59 500 9847,
  - immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n° IM059100010 (ACFESELS),
  - agréée par le Ministère de la Jeunesse et des Sports sous le n° 59JEP1815, ses séjours sont déclarés auprès des services départementaux de la Jeunesse et des Sports,
  - a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie ALLIANZ IARD couvrant les dommages matériels et immatériels,
  - bénéficie d'une garantie financière APST qui est garante de tous les fonds déposés protégeant ainsi ses adhérents contre tous risques de carence ou de défaillance.
- Les ressortissants français ainsi que tous les autres résidents qui bénéficient d'un régime de sécurité sociale sont assurés pour les frais médicaux selon les accords passés entre pays dans la limite et selon les modalités de la couverture de sécurité (utilisation de la Carte Européenne d'Assurance Maladie pour les séjours en Europe, sauf évolution de la situation (ex : Brexit pour le Royaume-Uni)). Les autres participants doivent s'assurer avant leur départ qu'ils disposent d'une couverture santé adéquate pour leur séjour à l'étranger ou à défaut souscrire une telle assurance à titre personnel ou par l'intermédiaire de Vivalangues qui se tient à la disposition des parents pour tout conseil à ce sujet et peut en option et sur leur demande, souscrire une telle assurance en leur nom. Cela concerne bien entendu les séjours hors Europe pour lesquelles la couverture santé n'est pas incluse.
- Les parents doivent également vérifier que leur assurance personnelle de responsabilité civile (multirisques habitation, assurance extrascolaire etc...) couvre bien le séjour du participant à l'étranger puisque la responsabilité civile individuelle des participants, à la loi, n'est pas incluse dans le contrat de vente proposé par Vivalangues. Toutefois, nous proposons en option un forfait assurance responsabilité civile, accident, rapatriement, ainsi que des assurances couvrant la pratique de certains sports en fonction du séjour choisi.

Notre site Internet <https://www.vivalangues-linguistique.fr> présente les séjours diffusés par Vivalangues et constitue l'information préalable. Cette information porte sur le contenu des forfaits (destinations, modes d'hébergements, voyages, activités et prestations complémentaires), sur les dates, les prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation et de modification du contrat et sur les formalités de voyages. Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix.

**2 - INSCRIPTIONS / COMMANDE D'UN SEJOUR :** Sur le site Internet <https://www.vivalangues-linguistique.fr> :

Une commande est conditionnée par la signature d'un contrat électronique par un des parents et/ou le représentant légal et le versement d'un acompte minimum de 30% du montant du séjour (30 % pour les stages, colonies ou séjours en Europe, 50 % hors Europe), additionné du montant des garanties optionnelles souscrites (assurances, options ...), des frais d'adhésion à notre association (80 € pour les colonies et séjours, 20 € pour les stages ludiques dans les locaux de Vivalangues ; association dont le but principal est de « permettre aux élèves du monde entier d'effectuer des stages dans différents pays afin de s'y rencontrer et de parfaire leurs connaissances linguistiques et culturelles et de nouer ainsi de solides liens d'amitié, qui contribuent en renforçant la compréhension mutuelle entre les peuples à l'établissement et au maintien de la paix dans le monde ». L'intégralité des statuts est disponible sur simple demande). Dans le cas d'une commande à moins de 30 jours du départ, l'intégralité du forfait sera demandé. Pour toute commande effectuée avec un moyen de paiement autre que la carte bancaire (module de paiement sécurisé proposé sur notre site internet), l'acompte doit être parvenu en nos locaux (chèque bancaire ou chèques vacances ANCV à envoyer en courrier suivi ou LRAR) ou sur notre compte bancaire (virement bancaire) dans un délai de 7 jours à partir de la réservation ; passé ce délai, la place peut être remise en vente. Si le client accepte la proposition en cliquant sur « valider la commande », un contrat de vente lui est alors présenté. Il peut alors procéder à l'acceptation en ligne de son contrat électronique en cliquant à nouveau sur « valider la commande ». Ce dernier clic n'est possible que si le client a confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante. Un lien « conditions générales de vente » est mis à sa disposition. Cette démarche du double « clic » vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de tous les voyageurs du contrat électronique et de l'ensemble des conditions exposées ci-après. Le client recevra par mail, dès la fin de son processus d'achat, un mail intitulé « Confirmation de pré-réservation » précisant le type ou la formule de séjour, les dates et les différentes options souscrites et attestant que Vivalangues a bien pris en compte sa demande. Un second mail intitulé « Commande validée » est émis automatiquement lors de la réception en nos locaux d'un acompte ou lors de la validation par la banque d'un acompte par carte bancaire. Ce mail contient le contrat électronique contre signé par Vivalangues. La date de contre signature de ce contrat par Vivalangues est la date intitulée « date de validation ». Le délai de rétractation qui s'applique habituellement pour toute vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet « la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être soumis à une date ou selon une périodicité déterminée » (Article L.121-20-4 code consommation).

La personne effectuant la réservation reconnaît avoir la capacité de contracter, être âgée de plus de 18 ans et ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou de curatelle. ATTENTION : pour certains séjours, votre inscription pourra être confirmée avec un délai d'attente de 2 semaines si les conditions de participation requièrent de valider certains points particuliers. Aux vues des disponibilités sur de tels séjours, il pourra à l'inverse vous être demandé de confirmer une inscription dans la journée. Pour toute inscription tardive ou modification du fait des parents ou du participant, une facture complémentaire vous sera adressée pour couvrir les frais administratifs et de télécommunications de dernière minute (moins de 3 semaines avant le départ pour l'Europe et 6 semaines avant le départ pour les USA, le Canada, et autres destinations lointaines), ou les frais de modifications d'options demandées pendant le séjour ou après achat du séjour). En cas de non acceptation de l'inscription, notamment par manque de disponibilité ou pour nombre insuffisant d'inscrits, Vivalangues s'engage à rembourser les sommes versées à l'inscription.

**3 - CONDITIONS DE PARTICIPATION :** pour pouvoir profiter pleinement de son séjour, chaque participant doit être autonome et dans un état de santé compatible avec les différentes composantes du programme (formalités requises par les douanes, déplacements, activités complémentaires, etc...). C'est la raison pour laquelle il est indispensable qu'au moment de l'inscription, les parents ou le participant, nous informent par écrit des problèmes éventuels de santé, traitements médicaux en cours, handicaps (visibles et invisibles de type troubles DYS, TDA/TDAH, TSA, etc ; cécité, surdité, etc.), informations importantes liées à la santé mentale, etc... afin que Vivalangues puisse en toute connaissance de cause, décider d'accepter ou non l'inscription du participant au séjour, à la colonie de vacances ou tout autre produit présenté dans son offre. Vivalangues ne garantit pas de pouvoir accepter les jeunes atteints de maladies et/ou troubles tels que spasmophilie, hémophilie, épilepsie, anorexie ou handicaps divers. Cependant, nous nous efforcerons de trouver une solution de façon à ce que nos séjours, colonies et stages soient accessibles au plus grand nombre sans discrimination. Un certificat médical de non contre-indication sera dans tous les cas exigé. Dans le cas notamment d'allergies, nous rappelons aux participants que dans tous les pays où Vivalangues organise des séjours linguistiques, les habitants ont pour habitude de s'entourer d'animaux domestiques. De la même façon, qu'il s'agisse de jardins privés ou du fait des activités organisées en plein air, les participants seront amenés à se trouver à proximité de végétaux susceptibles de provoquer des crises chez les sujets particulièrement exposés aux allergies. Si une telle situation risquait de mettre en danger la santé du participant, Vivalangues recommande aux parents de ne pas inscrire leur enfant à un séjour. Si certains parents inscrivaient leur enfant sans que Vivalangues soit prévenue d'un risque de maladie chronique, Vivalangues se verrait dans l'obligation de prendre toute disposition pour que le participant reçoive des soins appropriés et soit renvoyé en France, ce rapatriement serait effectué aux frais des parents sans qu'aucun dédommagement ne soit possible. Compte tenu des contraintes réelles que représentent l'accueil d'un participant ayant des allergies alimentaires telles qu'au gluten, à l'arachide, au lactose, etc., Vivalangues ne pourra accepter son inscription que si toutes les conditions peuvent être réunies pour satisfaire ces contraintes. A noter que dans le cas où l'acquisition de produits alimentaires spécifiques est nécessaire, un supplément tarifaire pourra être exigé pour couvrir les frais. De façon générale, les séjours proposés ne sont accessibles aux personnes à mobilité réduite qu'après vérification au préalable que toutes les conditions soient réunies concernant le transport, l'hébergement, les lieux visités et l'exécution du programme du séjour au sens large.

**4 - PRIX :** Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée : part du Transport, redevances et taxes connues à la date du contrat, part des achats en Devises et taux de référence. Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse. Le voyageur peut demander le remboursement des taxes aériennes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager des vols qu'il n'a pas consommés aux coordonnées précisées à l'article « Réclamations ». La demande est gratuite lorsque qu'elle est effectuée en ligne. Des frais n'excédant pas un montant de 20% des sommes remboursées peuvent être facturés si la demande est effectuée par courrier ou par téléphone. Nos prix ont été établis sur les indices économiques en vigueur au 15 septembre 2025. Ces prix ne seront révisés à la hausse ou à la baisse qu'en cas de modifications :

- du coût du transport, lié notamment au coût du carburant,
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

En particulier, les prix seront révisés à la baisse ou à la hausse dès qu'une modification des taux de change sera égale ou supérieure à 5% par rapport aux taux de change constatés le 15 septembre 2025. Cette dépense représente environ 50% du tarif total selon les séjours. Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne pourra faire l'objet d'aucune modification. Tous les prix pour les séjours en Europe s'entendent TVA comprise (Art. 226-1E du CGI). Pour le cas où le régime de cette taxe évoluerait (assujettissement pour les séjours hors CEE, USA par exemple), l'augmentation serait intégralement répercutée. Vivalangues a inclus le montant des taxes aéroportuaires, de sécurité et surcharge carburant connues au 15 septembre 2025. Veuillez nous contacter si vous souhaitez les détails des taxes pour les voyages en avion.

**5 - MODIFICATIONS, REPORTS ET CESSIION :** toute modification, report ou cession d'un séjour de la part de l'acheteur sera considéré comme une annulation et devra faire l'objet d'une nouvelle réservation avec la perception d'une somme forfaitaire complémentaire. Une facture complémentaire vous sera en effet adressée pour couvrir les frais administratifs et de télécommunications de dernière minute ou les frais de modifications d'options demandées. En cas d'empêchement imprévu, les parents pourront céder l'inscription de leur enfant à un autre jeune comme le prévoit la loi. Dans ce cas, le cédant devra impérativement informer Vivalangues de la cession du contrat par appel téléphonique et lettre recommandée avec accusé réception ou tout moyen permettant d'en obtenir un accusé réception, au plus tard 7 jours ouvrables avant le début du séjour, cachet de la poste ou accusé réception faisant foi. Cette demande devra être accompagnée de toutes les informations détaillées concernant le nouvel inscrit qui devra choisir un séjour identique à celui choisi par le cédant. Le cessionnaire devra en outre remplir toutes les conditions requises pour le séjour (âge, sexe, niveau de langue ou de sport et d'études, etc.). Cette cession entraînera des frais supplémentaires qui vous seront facturés (correspondant aux frais de traitement administratif additionnés des pénalités ou frais de modification de nom pour émission de billets notamment : compagnies de transport /Eurostar, Avion, etc., et éventuels frais de nos partenaires locaux) .

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement des frais de séjour et de voyage ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Les contrats d'assurance (assurance annulation éventuellement souscrite) ne sont pas cessibles et la prime versée reste acquise à Vivalangues. Lorsqu'avant le départ le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible pour cause de force majeure (conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme), vous serez aussitôt informés et vous aurez la possibilité d'annuler votre séjour ou d'accepter la modification que nous vous proposons. En cas de refus de votre part, toutes les sommes versées hors cotisation et assurances vous seront restituées à l'exclusion de toute indemnité compensatrice ou dommages et intérêts.

**6 /A - OPTION DEUX FRANCOPHONES PAR FAMILLE :** condition impérative pour certains séjours (selon le descriptif du séjour, les villes de séjour et le nombre total de participants). Vivalangues fera son possible pour satisfaire les parents, encore faudra-t-il qu'il y ait dans le groupe un autre jeune ayant souscrit la même option. En cas de nombre impair, il peut arriver qu'un jeune soit placé seul (avec ou sans l'adulte encadrant le séjour et/ou le(la) correspondant(e) local(e)) ou que 3 jeunes Français séjournent dans la même famille. Pour la plupart des séjours aux Etats-Unis, il est courant que 2 Français séjournent dans la même famille, ce qui correspond aux désirs des familles d'accueil et ne peut en aucun cas être considéré comme rupture de contrat ou élément de demande d'indemnisation.

**6 /B - OPTION 1 FRANCOPHONE PAR FAMILLE :** le participant sera accueilli dans une famille s'engageant à n'héberger qu'un seul participant francophone. Si cet engagement n'est pas respecté (désistement ou manque de familles impondérable), Vivalangues fera son possible pour proposer un changement de famille dans les meilleurs délais sauf si les parents ou le participant majeur ne le désirent pas. Si aucune solution ne peut être apportée, Vivalangues remboursera une somme forfaitaire de 50 € par semaine passée à plusieurs francophones.

**Ces 2 options ne constituent pas un élément essentiel du contrat entre Vivalangues et les parents/représentants légaux. Cela reste une option.**

**7 - SÉJOUR ÉCOURTÉ :** pour tout séjour écourté (raisons personnelles, renvoi pour faute grave ou motif disciplinaire, non adaptation ou comportement asocial, accident ou motif médical, décision unilatérale des parents), les participants ne pourront prétendre à aucun remboursement. Dans l'éventualité où le responsable du séjour estimerait ne plus être en mesure d'assumer la responsabilité d'un participant, il pourra décider du retour immédiat de celui-ci. Les frais de retour anticipé et/ou d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant et/ou de ses parents, sauf lorsque ceux-ci peuvent être pris en charge dans le cadre de l'assurance assistance rapatriement (décès de parent, frère et sœur) pour le cas où celle-ci a été souscrite auprès de Vivalangues à l'inscription. Nous attachons beaucoup d'importance à l'image de la France reflétée par l'attitude des participants. C'est la raison pour laquelle il est indispensable que les participants adoptent un comportement exemplaire pendant le séjour et particulièrement vis à vis des familles d'accueil ou des règles de l'hébergement collectif et de l'équipe encadrante.

**8 - RÉCLAMATIONS :** en fin de séjour les participants sont invités à remplir en ligne un questionnaire de satisfaction à retourner à Vivalangues. En cas de réclamation, il convient d'adresser au siège social de Vivalangues (service qualité : Vivalangues 12 rue de Condé BP 50221 59562 La Madeleine Cedex / [info@vivalangues.fr](mailto:info@vivalangues.fr)) une lettre recommandée avec accusé de réception ou un e-mail avec accusé de réception dans les 3 mois à compter de la date de fin du séjour. A défaut de réponse satisfaisante dans les 60 jours, le client pourra saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Comme le prévoit le Code du tourisme, il est indispensable que le participant signale à l'encadrement et à Vivalangues, pendant le séjour, toutes les difficultés qu'il rencontre car notre but est que le participant puisse profiter pleinement de son séjour. Dans toute la mesure du possible nous nous efforcerons d'apporter une solution corrective sous 48 heures (weekend et jours fériés exclus). Par ailleurs un numéro d'urgence 24h/24 est communiqué avant le départ. Tout problème non signalé pendant le séjour ne pourra donner lieu à aucune réclamation.

**9 - ANNULATION :** Par Vivalangues : en cas d'effectif trop faible ou de circonstances imprévues ou exceptionnelles, Vivalangues se réserve le droit d'annuler le contrat. Les participants déjà inscrits seront avertis au moins 21 jours avant le départ. Il leur sera alors proposé, soit un séjour de remplacement, (autres dates, autre lieu, autre formule...), soit un remboursement des sommes versées.

Par l'adhérent : L'annulation par l'adhérent devra être notifiée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé réception (lettre, e-mail adressé à Vivalangues). La date retenue pour définir les délais de l'annulation qui donnera lieu aux pénalités indiquées ci-dessous est celle de la notification de l'annulation. Le tableau ci-dessous vous indique le montant qui sera retenu :

- 30 jours ou plus avant le départ : 30% du montant du voyage et du séjour ou la totalité de l'acompte,
- entre 29 et 16 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage et séjour,
- entre 15 et 8 jours avant le départ : 90 % du montant du voyage et séjour,
- moins de 8 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage et séjour quelle que soit la raison.

Nous vous rappelons que la totalité du montant du séjour est due 30 jours avant le départ.

**Si vous souhaitez souscrire l'assurance annulation, merci de la faire dès l'inscription.**

La non-présentation au point de départ du fait d'un retard occasionné par un prêcheinement aérien, terrestre ou ferroviaire, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'application des frais d'annulation indiqués ci-dessus. Nous déclinons toute responsabilité pour le cas où le prêcheinement n'aurait pas été souscrit auprès de Vivalangues dans le cadre de l'inscription du participant. En ce qui concerne les tarifs aériens, ferroviaires et terrestres à réglementation particulière (vols vacances, promotions spéciales, tarifs jeunes, etc...), les pénalités encourues seront celles prévues par le transporteur (billet non remboursable, non modifiable, non endossable etc...). Pour éviter ces désagréments, nous vous conseillons vivement de contracter l'assurance optionnelle proposée. En cas de non utilisation d'un billet d'avion émis et entièrement payé par les parents à Vivalangues, les parents auront la possibilité de demander le remboursement des «taxes d'aéroports» afférentes à celui-ci. La demande devra être faite par e-mail. **NB : la cotisation et les frais d'assurance ne sont jamais remboursables.**

**10 - TRANSPORT UTILISE ET DEPLACEMENTS SUR PLACE :** Sauf mention particulière, il convient de préciser que le premier et le dernier jour du séjour sont consacrés au voyage. Les voyages en groupe vers le Royaume-Uni et l'Irlande auront lieu soit en autocar au départ du point de rassemblement puis en bateau ou en navette jusqu'à la ville de séjour, soit en train Eurostar ou en avion puis en autocar jusqu'à la ville de séjour.

Pour les USA, les voyages en groupe auront lieu en avion jusqu'à l'aéroport principal, ensuite éventuellement en autocar jusqu'à la destination finale. **Cela concerne donc uniquement les séjours dont le voyage est mentionné comme étant groupé et accompagné. Pour les autres destinations ou séjours individuels, la partie voyage n'est pas incluse ou se fait de manière individuelle avec un accueil à l'arrivée, selon les modalités du séjour indiquées dans le descriptif.** Les dates de séjours indiquées sur notre site internet n'ont qu'une valeur indicative car à la date de publication, nous n'avons pas encore obtenu confirmation de toutes les compagnies aériennes. **Les dates sont donc susceptibles de varier en fonction des disponibilités.** Dans tous les cas, les voyages en avion s'effectuent en classe économique, en 2ème classe en train. Un mode de transport pourra être substitué à un autre si la sécurité des voyageurs ou l'impossibilité d'obtenir des réservations l'impose, par exemple lorsqu'un voyage avion ou Eurostar est rendu impossible, l'inscription demeurera valable pour un transport en autocar, train ou bateau (Europe seulement). **En cas d'effectif insuffisant, Vivalangues se réserve le droit d'annuler le séjour ou de proposer aux parents un voyage regroupé mais non accompagné,** afin de ne pas décevoir les participants. Les jeunes seront alors accueillis par la famille ou le correspondant local ou tout autre représentant à l'aéroport ou la gare d'arrivée. Dans tous les pays et pour la majorité des séjours avec logement en famille, les participants disposent d'une autonomie car l'habitat est dispersé. Ils sont donc amenés à se déplacer par leurs propres moyens sans surveillance ni encadrement, notamment pendant les trajets entre le domicile de la famille et les lieux où se déroulent les cours et activités, que ce soit en semaine ou pendant le week-end. De ce fait ils sont souvent amenés à marcher seuls ou utiliser seuls les transports locaux, sans être accompagnés, surveillés ou encadrés. En toute hypothèse, pour l'ensemble des déplacements que les jeunes sont amenés à effectuer seuls, ils se doivent d'être attentifs et de respecter les règles de prudence. Ils doivent notamment être attentif au fait que dans certains pays on roule à gauche. Ils doivent également toujours être en possession des documents remis avant le départ (coordonnées des responsables locaux et/ou français, coordonnées de la famille, coordonnées de Vivalangues - ligne d'urgence téléphonique disponible 7j/7 et 24h/24). En cas de réels problèmes ou si le participant n'avait plus de batterie sur son téléphone portable, nous leur recommandons de s'adresser à la Police qui les aidera à retrouver leur chemin ou pourra nous contacter sous réserve que le participant leur fournisse nos coordonnées.

**11 - VOYAGE INDIVIDUEL :** Pour les séjours hors groupes, le voyage individuel est obligatoire sauf mention contraire. Dans le cadre de séjours à dates fixes incluant le voyage accompagné groupé dans le forfait, sauf accord écrit de Vivalangues, le voyage individuel aller et/ou retour n'est alors toléré qu'en cas de force majeure ou de désir particulier du participant et/ou de ses parents (sauf mention contraire). Dans ce cas, aucun remboursement n'est possible sur le prix du billet collectif car il s'agit d'un forfait, et les suppléments éventuels imposés par les compagnies de transport seront facturés.

**12 - ASSURANCES :** pour respecter les directives européennes en matière de prix et d'information du consommateur, nous avons dissocié le montant des assurances du prix du séjour. **Vous devez vérifier si votre enfant est couvert en responsabilité civile.** C'est généralement le cas en ce qui concerne la France si vous avez souscrit une assurance scolaire couvrant les activités extra-scolaires et vous devez vérifier que celle-ci s'applique également en cas de séjour à l'étranger et hors période scolaire. Notez bien que cette assurance responsabilité civile individuelle de votre enfant est obligatoire. Elle doit couvrir les dommages matériels ou immatériels qu'il pourrait causer à des tiers. Vous devez nous adresser un justificatif ou une attestation valable pendant toute la durée du séjour. Si ce n'est pas le cas, nous vous proposons le forfait MAIF RAQVAM qui comprend l'assurance responsabilité civile individuelle, accident, rapatriement vol de bagages au prix de 20 € (application de l'article 52 de la convention gérée par le GIE Inter Mutuelles Assistance). En cas de souscription, un exemplaire des garanties applicables est envoyé sur demande au souscripteur. **De la même façon une assurance responsabilité civile individuelle, accident, rapatriement vol de bagages couvrant la pratique de sports à risques devra également être souscrite si de telles options sont choisies (équitation, plongée sous-marine, surf, sports d'aventure...).** Un justificatif de votre propre assurance devra nous être fourni. Si ce n'est pas le cas, nous vous proposons un forfait MAIF spécifique au prix de 45 €. Une assurance annulation est possible pour les séjours de 1 à 4 semaines pour un taux forfaitaire de 5% du montant du voyage (voyage en Europe) et 6% du montant du voyage (voyage hors Europe). **Une assurance santé pour les séjours individuels hors Europe (montant forfaitaire par semaine) est possible sur demande.** Pour les séjours de plus de 4 semaines, une assurance annulation est possible pour un tarif représentant 7% du montant total du séjour quelle que soit la destination. Toutes les assurances optionnelles sont à souscrire et à payer obligatoirement dès l'inscription. Elles ne sont en aucun cas remboursées en cas d'annulation. Elles sont réservées au participant domicilié en France ou DOM. Conformément à la loi, en cas de souscription à l'une et/ou à l'autre des assurances facultatives proposées par Vivalangues (annulation, responsabilité civile assistance rapatriement, santé, sports à risque ...), les parents pourront renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de leur souscription et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre. Dans ce cas, les parents devront justifier à Vivalangues de l'existence d'une garantie antérieure pour les risques couverts par la ou les assurance(s) facultative(s) souscrite(s).

**13 - RÈGLEMENT PARTICULIER :** conformément au code du tourisme, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec le participant ou le responsable de son séjour sur place sont adressés par écrit aux parents 10 jours avant la date prévue du départ. Pour les inscriptions tardives, ces coordonnées seront adressées au plus tard 72 heures avant le départ (ou dès que ces renseignements seront en possession de Vivalangues). Les séjours organisés par Vivalangues (sauf formules «voyage individuel») le sont dans le cadre de groupes constitués. Conformément au code du tourisme, Vivalangues informera les parents par tout moyen permettant d'en accuser réception (lettre, e.mail adressé aux parents) au plus tard 21 jours avant la date du départ pour le cas où le groupe devrait être annulé (le nombre minimum de participants n'étant pas atteint). En cas d'annulation d'un séjour, les parents pourront reporter le séjour du participant soit sur un autre lieu soit à une autre période. En cas de non-acceptation par les parents et/ou le participant, les sommes versées seront intégralement remboursées à l'exception de la cotisation et des assurances. Les parents et/ou participants renonceront dans ce cas à tout dommage et intérêt. Les autres conditions d'annulation sont celles des articles R211-8 à R211-11 du Code du tourisme.

Vivalangues fournit les renseignements concernant les formalités de douane et de police ainsi que celles des autorités sanitaires.

Compte tenu de l'évolution parfois rapide de la réglementation, il est impossible d'assurer une mise à jour continue de celle-ci, le respect de ces formalités d'entrée et de sortie de territoire de chaque pays, les coûts en résultant seront dans tous les cas à la charge du participant et/ou de ses parents. Le non-respect par le participant des formalités exigées à la sortie du territoire français ou à l'entrée dans le pays de séjour sera assimilé à une annulation du séjour. Dans ce cas, ni le participant ni les parents ne pourront prétendre à un quelconque remboursement. Nous vous conseillons de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :

<https://www.pasteur.fr/fr> ; <https://www.diplomatie.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs/> et vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane notamment pour les séjours à l'étranger. <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html> ; <https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/15646-01>. **La vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ est à la charge du voyageur.**

La surveillance des bagages et effets personnels incombe à leur propriétaire à chaque instant et en tous lieux. Les retards ou dommages causés aux bagages des participants pendant le voyage sont soumis aux conditions générales de la compagnie de transport. Le participant devra en informer le responsable local et/ou son encadrant ainsi que Vivalangues afin d'entamer les démarches nécessaires. Pendant le séjour, les affaires personnelles des participants restent sous leur responsabilité en tout lieu et tout temps. Aucune indemnisation ne sera accordée par Vivalangues en cas de perte, d'oubli ou de vol (sauf si une assurance vol a été souscrite et selon conditions de l'assurance). Il se peut que Vivalangues fasse l'avance de frais médicaux (honoraires médicaux, radios, médicaments, etc.) pour un participant. Dans cette éventualité, vous recevrez une facture correspondant aux frais médicaux avancés. Dès réception de votre règlement, nous vous adresserons la feuille de soins. Les participants souffrant d'énurésie sont acceptés sous réserve que Vivalangues puisse leur trouver un hébergement. En cas de crise en cours de séjour, les frais de remise en état devront être réglés dans les 24 heures suivant la mise en demeure de l'organisation faute de quoi le participant sera rapatrié dans sa famille sans pouvoir prétendre à un remboursement quelconque. Nous acceptons les élèves qui présentent des problèmes médicaux particuliers sous réserve de trouver une famille qui accepte de les recevoir. Dans ce cas, un certificat médical de non contre-indication est obligatoire, et pour certaines destinations un supplément tarifaire peut être appliqué. **Nous n'acceptons pas de réclamation sur le lieu d'habitation, la composition de la famille d'accueil (nombre et genre des membres), son niveau social, sa race ou sa religion.**

Pour les séjours hors Europe, en cas de perte du passeport, les parents s'engagent à régler à l'association toutes les sommes engagées par celle-ci afin d'obtenir des autorités une autorisation de sortie du territoire lorsque cela est possible. C'est la raison pour laquelle il est indispensable de faire une photocopie du passeport de votre enfant que vous garderez.

Décharge de responsabilité : le séjour terminé, notre mission s'achève dès que les participants sont repris en charge par leurs parents au lieu d'arrivée/de retour. Nous déclinons toute responsabilité quant aux incidents qui pourraient survenir a posteriori.

Nous nous réservons le droit de modifier certains programmes lorsque le contenu initialement prévu ne peut se dérouler normalement (fermeture exceptionnelle d'un musée, conditions climatiques, catastrophe naturelle, circonstances exceptionnelles ou imprévues etc). Dans ce cas, nous nous efforçons de trouver une activité de remplacement équivalente.

Vous devez obligatoirement nous fournir un numéro de téléphone où nous sommes assurés de pouvoir joindre un responsable de l'enfant pendant son séjour à l'étranger, ainsi que l'adresse de cette personne (parent ou ami) qui s'est engagée à le recevoir et à l'héberger, si vous êtes absent, dans le cas où votre enfant devrait être rapatrié pour quelque cause que ce soit.

**14 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL :** les informations que vous nous transmettez pour vos demandes d'inscription aux voyages ou stages et leur réalisation, pour vos demandes d'informations, pour vos abonnements à nos diverses communications, sont enregistrées dans nos systèmes informatiques. Notre politique en matière de gestion des données personnelles est consultable en ligne sur [www.vivalangues-linguistique.fr](http://www.vivalangues-linguistique.fr) rubrique « politique de confidentialité ». Conformément à la loi du 6 janvier 1978 et à la réglementation relative à la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, vous disposez du droit d'opposition, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité aux informations nominatives et aux données personnelles vous concernant. Vous pouvez dénoncer leur traitement en vous adressant par mail à [info@vivalangues.fr](mailto:info@vivalangues.fr) ou par courrier à : VIVALANGUES - Service Communication -12 rue de Condé -BP 50221 - 59562 LA MADELEINE CEDEX

**15 - DROIT A L'IMAGE ET RESEAUX SOCIAUX :** au cours du séjour, les participants pourront être photographiés. Ces photos pourront être utilisées dans la documentation Vivalangues et ses supports d'information ; elles sont présentées dans un but purement artistique et ne sont en aucun cas contractuelles. Dans tous les cas, le participant et ses parents renoncent à toute forme de rémunération. Aucune photo ou vidéo ne sera commercialisée par Vivalangues. Chaque parent ou représentant légal peut s'opposer à ces publications en adressant un courrier recommandé à Vivalangues, au plus tard le premier jour du séjour. Nous constatons que beaucoup de participants publient des photos ou vidéos sur des sites, blogs et réseaux sociaux qui échappent à tout contrôle de notre part. C'est la raison pour laquelle Vivalangues dégage toute responsabilité en cas de divulgation sur ces supports non contractuels, même en cas de refus des parents de voir l'image de leur enfant reproduite. Chaque participant est responsable de tous les textes, faits, opinions, graphismes, photos, etc. qu'il publie. Ces informations étant souvent partagées, Vivalangues ne saurait être tenue responsable des conséquences suite à leur découverte, conséquences qui peuvent aller jusqu'au refus de la famille

d'accueil ou de l'organisateur local de poursuivre le séjour. Le rapatriement immédiat sera organisé aux frais des parents ou du responsable légal du participant. Si le participant utilise l'ordinateur ou l'accès internet de la famille d'accueil ou de la résidence pour publier du contenu, il sera alors tenu responsable de toutes les conséquences morales ou juridiques de ses agissements. Du fait même de la mémoire indéfinie d'internet, les messages, photos ou vidéos mis en ligne par le passé peuvent avoir des conséquences néfastes sur l'avenir s'ils ne sont pas détruits.