

Conditions générales de vente

Applicables aux réservations effectuées à partir du 7 novembre 2022, les présentes conditions de vente régissent la vente de forfaits touristiques de voyage par PRO LINGUA, à l'exclusion du transport sec, et font partie intégrante du contrat de vente conclu avec l'adhérent. L'adhérent reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRO LINGUA

1. CAPACITÉ

Le contractant effectuant la réservation reconnaît avoir la capacité de contracter, être âgé de plus de 18 ans et ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou de curatelle. S'il inscrit un enfant, il reconnaît être le responsable légal du mineur.

2. PRIX, INSCRIPTION ET CONDITIONS DE REGLEMENT

Les prix sont affichés en euros TTC. Sauf mention contraire, ces prix n'incluent pas les dépenses personnelles faites à destination ni la garantie-annulation, optionnelle.

L'inscription se fait soit directement auprès de PRO LINGUA, soit par l'intermédiaire d'une collectivité.

Inscription directe auprès de PRO LINGUA : une inscription est ferme et définitive lorsque, à réception du bulletin d'inscription signé, accompagné du règlement de l'acompte, PRO LINGUA a renvoyé la confirmation d'inscription. En cas d'inscription moins d'un mois avant le départ, la demande doit être accompagnée du règlement total. Il est demandé de verser 450 € à l'inscription pour un séjour en Europe et 1000 € pour un séjour hors Europe. Le solde est dû au moins 30 jours avant le départ.

Le séjour peut être réglé par chèque, virement bancaire, **paiement en ligne**, chèques ANCV, chèques ANCV Connect, espèces (dans la limite de 1000 €).

3. RÉVISION DES PRIX

Les prix indiqués incluent toutes les taxes connues à l'inscription. Les modifications ultérieures de ces taxes (aéroport, sécurité, TVA...) sont répercutées (sur les tarifs) selon les conditions réglementaires :

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisibles 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. Le voyageur sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard vingt jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concerné (séjour et/ou transport).

Pour toute hausse supérieure à 8 %, le voyageur recevra sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et de l'absence des conséquences de l'absence de réponse.

Absence de droit de rétraction : conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, la vente de prestations touristiques n'est pas soumise au droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du même code.

4. ANNULATION & MODIFICATION

A) Annulation du fait d'un participant.

L'adhérent a la possibilité d'annuler le présent contrat en adressant sa demande par écrit à contact@prolingua.fr moyennant le paiement des frais suivants (par personne, sur le prix total du voyage) :

- En cas d'annulation d'une inscription plus de 60 jours avant le départ, il est retenu la somme de 100€.
- De 59 à 30 jours avant le départ, il est retenu : 300€ (avion) ou 180€ (autre mode de transport).
- De 29 à 15 jours avant le départ : 60% du prix.
- De 14 à 3 jours avant le départ : 85% du prix.
- A moins de 3 jours, en cas d'absence au départ ou d'une impossibilité de voyager (du fait, par exemple, de papiers incomplets) : 100% du prix.

La date de réception de l'email d'annulation est retenue pour l'application du barème d'annulation.

Un titre de transport émis et non utilisé ne peut être remboursé que par décision (non assurée) de la compagnie de transport, selon ses propres critères.

Un séjour écourté ou diminué de certaines prestations, du fait de l'adhérent, ne donne pas lieu à remboursement.

En cas de modification d'un billet du fait de l'adhérent lui-même (exemple : décision de retour anticipé) les suppléments éventuels sont à sa charge.

PRO LINGUA propose, en option, à ses adhérents de garantir le remboursement des frais payés (séjour et transport) à l'exception de l'adhésion et du montant de la garantie elle-même, dans l'un des cas suivants : raison médicale justifiée, raison familiale grave, modification tardive de dates d'examen.

Le montant de cette garantie (3% du prix facturé) est versé – par règlement séparé – lors de l'inscription.

B) Annulation du fait de PRO LINGUA.

Si des évènements graves, indépendants de sa volonté, l'obligent à annuler un séjour, PRO LINGUA en propose un autre (comparable au premier) ou le remboursement des sommes versées, sans qu'il y ait lieu à dédommagement.

PRO LINGUA se réserve le droit, si les circonstances ou la sécurité l'y contraignent :

* De modifier les prestations prévues, un programme donné, ou un lieu de séjour, la qualité des prestations proposées en remplacement étant au moins équivalente.

* De modifier les dates, horaires et modes de transport, pour tenir compte d'une situation imprévue (grève des transports, par exemple) ou de décisions des transporteurs.

* Si le nombre d'inscrits à un séjour donné est insuffisant, de présenter à l'adhérent (au moins vingt jours avant le départ) le choix entre l'inscription à un autre séjour ou le remboursement des sommes payées. L'adhérent ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

C) Modification du séjour.

Avant départ : en cas de modification d'un élément essentiel du contrat, l'adhérent se voit offrir le choix entre l'acceptation d'un séjour de substitution ou l'annulation sans frais du voyage. L'adhérent devra faire connaître son choix à PRO LINGUA dans un délai de trois jours. En l'absence de réponse dans ce délai, l'adhérent sera réputé accepter la proposition de modification.

En cas d'annulation, le remboursement interviendra dans les quatorze jours suivant la demande d'annulation.

Après départ : si une part importante des services proposés s'avère indisponible à destination, le professionnel fera ses meilleurs efforts pour proposer des prestations sans surcoût pour le voyageur.

Si cela s'avère impossible ou si cela entraîne des coûts disproportionnés, le voyageur pourra prétendre à une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les prestations de substitution que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

5. ADHÉSION

PRO LINGUA est une Association (Loi de 1901). Les séjours sont réservés à ses adhérents.

L'adhésion (montant : 75 €) est acquittée avec le premier acompte. Elle est annuelle et valable à partir du 1er décembre. Elle n'est pas remboursable.

6. CONVOCATION

Une convocation est adressée à chaque participant (directement ou par l'intermédiaire de la collectivité dont il dépend) avant le départ. Elle comprend : l'indication du lieu de séjour, les dates de départ et de retour, le lieu et l'heure du rendez-vous de départ, ainsi que les horaires de retour, dans la mesure où ils sont déjà connus.

La convocation est accompagnée d'un feuillet d'information : conseils pratiques, règles à respecter, papiers nécessaires, argent de poche à prévoir, comment téléphoner, etc.

Les badges et étiquettes à bagages sont envoyés à l'avance ou remis par les responsables au point de départ.

L'autorisation d'opérer en cas d'urgence, qui est à signer, figure sur la demande d'inscription.

Un retard au lieu de rendez-vous peut provoquer de sérieux inconvénients : non-enregistrement du bagage ou même impossibilité de partir avec le groupe et perte du billet.

Adhérents partant des villes de province : les indications sur le pré et le post-acheminement font l'objet d'une information spécifique.

7. FAMILLES-HOTES

Les familles sont choisies par les responsables sur place, qui leur remettent les informations nécessaires. Il n'est pas garanti qu'il y ait des enfants du même âge. En principe, pour les plus de 14 ans, il n'y a qu'un seul francophone chez la famille, mais il peut y avoir un – ou plusieurs – autres étudiants étrangers.

Les coordonnées des familles sont diffusées dans la semaine précédant le départ (dans la mesure où le paiement a été enregistré). Changement dans les derniers jours: les parents sont prévenus au plus tôt. Quand l'inscription a été effectuée directement par les parents auprès de Pro Lingua, l'envoi des coordonnées de la famille ne peut se faire que si le solde a été intégralement réglé.

PRO LINGUA peut avoir recours au double placement, selon les modalités annoncées, ou du fait de circonstances imprévues, et faute d'autres solutions. Il est demandé à la famille, comme à chaque participant, de respecter les droits et devoirs réciproques. En cas de difficulté, le jeune doit s'adresser au plus tôt à l'un des responsables sur place.

PRO LINGUA ne peut garantir totalement, à l'avance, le placement en famille d'un participant présentant un risque médical particulier ou sujet à l'énurésie.

8. DELAIS

Les délais d'envoi des différents documents (informations sur le voyage, ou sur la famille...) ne peuvent être respectés que si la demande d'inscription nous est parvenue dans les délais.

Une inscription faite après la date-limite peut entraîner un supplément de frais (transports).

9. DISCIPLINE & RENVOI

En cas d'indiscipline grave, de brutalité, de mauvaise conduite, de comportement irresponsable ou dangereux, d'impolitesse répétée, de vol ou d'usage de produits interdits, PRO LINGUA peut décider le renvoi d'un jeune en France, après en avoir informé ses parents. Le séjour n'est pas remboursé, et les frais supplémentaires, notamment le voyage et – s'il y a lieu – l'accompagnement, sont alors à la charge des parents.

10. TRANSPORT

Un billet de groupe ne peut faire l'objet de modifications individuelles. Une place non utilisée ne peut être remboursée.

Un jeune ne pourra rejoindre son groupe, ou le quitter en cours de trajet, que si ses parents ont remis à PRO LINGUA une autorisation écrite.

En cas de pré/post-acheminement non accompagné, le billet, ou le titre de réservation, est envoyé dans les jours qui précèdent le départ.

En cas de modification d'horaire ou de date imposée par les compagnies de transport, les parents sont informés dès que possible.

11. CESSION DU CONTRAT

Un inscrit peut céder son contrat, tant que celui-ci n'a produit aucun effet, et si le cessionnaire remplit les mêmes conditions. Le cédant doit en informer Pro Lingua (au plus tard 7 jours avant la date de départ).

Les frais de traitement de la demande sont de 50 € ; s'y ajoutent les frais supplémentaires spécifiques (émission d'un nouveau billet d'avion, par exemple) dont le montant ne peut être connu à l'avance.

12. ASSURANCES

Tout participant à un séjour de PRO LINGUA est couvert : responsabilité civile, accident, vol d'objets personnels. L'assistance et le rapatriement sanitaire sont également inclus.

Sont exclus de la couverture : l'argent, les bijoux, les frais dus à l'énurésie.

Oubli, négligence ou défaut de surveillance de la part du propriétaire : les objets volés ou perdus (y compris les lunettes) ne sont pas remboursés.

L'Association ne peut être tenue pour responsable des objets oubliés, notamment dans les lieux d'accueil ou lors des déplacements et des voyages.

Bagages ou effets personnels endommagés ou volés durant le voyage en avion : les modalités sont définies par le transporteur.

13. ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Tous les participants à nos séjours bénéficient de la couverture assistance-rapatriement (Mutuaide via Assurinco).

14. FORMALITÉS

Les informations mentionnées sur la brochure concernent les ressortissants français. Il incombe aux ressortissants étrangers de se renseigner sur les formalités à accomplir auprès de l'ambassade/du consulat du pays de destination avant de réserver.

PRO LINGUA recommande à tous les passagers, quelle que soit leur nationalité, de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Mineurs : nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

Formalités spécifiques : Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni, en plus de sa pièce d'identité ou de son passeport, du formulaire d'autorisation de sortie de territoire CERFA n°15646*01.

Lien vers **le formulaire d'autorisation de sortie du territoire**. Ce document doit être accompagné, au moment du départ, par la photocopie de la C.I. ou du passeport du parent signataire.

La vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ est à la charge du voyageur.

15. FRAIS MEDICAUX

A) Grande-Bretagne : la plupart des soins sont gratuits, dans le cadre du Service National de Santé. La carte européenne d'assurance-maladie (CEAM) est demandée.

B) Allemagne, Irlande, Espagne : les soins sont pris en charge dans la mesure où la CEAM est présentée.

C) Malte : les jeunes doivent prévoir de payer leurs petits frais médicaux (jusqu'à 40€); ce qui dépasse cette franchise est pris en charge.

D) USA: l'assurance comprend le rapatriement sanitaire et une importante couverture des frais médicaux sur place.

Si les parents souhaitent étendre ce taux de couverture (notamment pour inclure le dentaire et l'optique ou couvrir un risque spécifique) ils doivent souscrire une assurance complémentaire auprès d'une compagnie de leur choix.

E) Frais médicaux après le retour : l'assurance intervient, le cas échéant, en complément des remboursements effectués par la Sécurité Sociale et la Mutuelle des parents. Le remboursement des lunettes et des appareils dentaires est limité.

Plafond	des	remboursements	complémentaires :
Europe	:	150	000
Etats-Unis : 152 500 €			€

16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La présente Charte a pour objet de définir de quelle manière PRO LINGUA, agissant en qualité de responsable du traitement, traite les données qui lui sont confiées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale avec ses clients, de l'envoi de documents commerciaux à ses prospects, ou encore pour le respect de ses obligations légales.

Les données collectées et enregistrées par PRO LINGUA dans son système informatique ont pour objet la gestion des inscriptions et l'exécution des prestations liées au séjour choisi. Dans ce but, les informations sont susceptibles d'être stockées pour la durée nécessaire à leur traitement et transférées par PRO LINGUA à des tiers (compagnie de transport, autorité judiciaire ou de tutelle, sous-traitant...) dans le respect de la réglementation.

Les données peuvent faire l'objet, le cas échéant, d'un transfert en dehors de l'Union européenne. PRO LINGUA s'assure que les données bénéficient d'un niveau équivalent à celui accordé en Europe.

Les données sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de la collecte.

PRO LINGUA a mis en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque que présentent les traitements effectués.

La collecte de données personnelles relatives à des mineurs s'opère avec l'autorisation expresse du titulaire de la responsabilité parentale.

Conformément à la loi relative à la protection des données, chaque inscrit dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression et de portabilité de ses données personnelles, ainsi que d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier électronique à : contact@prolingua.fr

17. RECLAMATION

Toute demande de remboursement ou réclamation doit être adressée à PRO LINGUA dans un délai de 30 jours après la date du retour.

PRO LINGUA est membre de l'UNOSEL, elle-même signataire de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage, qui garantit à tous les participants l'impartialité et l'indépendance dans le traitement des dossiers de médiation.

Cette instance peut être saisie par le réclamant, dans la mesure où la réponse apportée par Pro Lingua – dans un délai de 60 jours – ne lui semble pas satisfaisante.

Site de la Médiation du Tourisme : www.mtv.travel

L'inscription à un séjour implique l'adhésion aux conditions de vente et tarifs de PRO LINGUA, ainsi qu'aux dispositions réglementaires.