

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION ET DE VENTE

(à conserver par l'adhérent)

Le CEI (Centre d'Echanges Internationaux) dont le siège est situé 1 rue Gozlin - 75006 Paris, est une association régie par la loi 1901 (déclaration préfectorale du 15/12/1947), agréée par le Ministère de la Jeunesse et des Sports (arrêté du 30/07/1951), immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075110030. Le CEI est garanti par une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ, police n°43071344, à hauteur de 6 100 000 €, par un contrat d'assistance Mondial Assistance n°303.625 et par une garantie financière auprès de FMS/UNAT.

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre le CEI qui propose des activités sous le nom de CEI, et les bénéficiaires des prestations (réservation de séjours et toutes autres prestations annexes).

Pour bénéficier des prestations, tout demandeur doit adhérer volontairement à l'association. Toute inscription à un séjour implique l'acceptation des conditions générales de réservation et de vente telles qu'énoncées ci-après.

Modalités d'Inscription

Pour s'inscrire aux séjours CEI, vous devez nous retourner un bulletin d'inscription lisiblement complété et signé, accompagné d'un acompte de 350 €. Viennent s'ajouter au montant de l'acompte : l'adhésion annuelle individuelle obligatoire de 23 € (1^{er} séjour de l'année civile uniquement), ainsi que, le cas échéant, le montant de la garantie annulation. Cette garantie annulation ne peut être souscrite qu'au moment de l'inscription et son montant est fixé en fonction du séjour.

A réception de votre bulletin d'inscription accompagné de l'acompte, nous vous ferons parvenir :

- 2 exemplaires du contrat de confirmation (facture). Le 2^e exemplaire devra nous être retourné daté et signé,
- s'il y a lieu, les dates de réunions d'information et de préparation aux séjours,
- environ 3 semaines avant le début du séjour (le solde devant être acquitté), nous vous donnerons accès à votre carnet de voyage en ligne (sur le site www.visiocolo.com), comprenant la convocation au voyage avec heure et lieu de rendez-vous ainsi que divers éléments concernant le séjour du participant,
- dans la semaine précédant le départ, pour les séjours linguistiques en famille, les coordonnées complètes de la famille hôteesse seront également accessibles en ligne.

Inscription par comité d'entreprise ou service social

Les réservations effectuées par un comité d'entreprise ou service social doivent faire l'objet d'un écrit et d'un contrat de réservation précisant les effectifs et les séjours réservés, leur prix, la date de confirmation des réservations qui deviennent alors inscriptions fermes et définitives, et les conditions de règlement. Les inscriptions effectuées par le comité d'entreprise ou service social obéissent aux règles définies par les conditions générales de réservation et de vente des séjours du CEI.

Formalités administratives pour les séjours à l'étranger

Chaque participant de nationalité française doit se munir d'une carte nationale d'identité en cours de validité et, s'il est mineur, d'une autorisation de sortie de territoire (délivrée par la mairie ou, pour Paris, par l'antenne de police administrative). La possession d'un passeport individuel en cours de validité dispense de la sortie du territoire. Il appartient aux participants de nationalité étrangère de se renseigner auprès des services administratifs compétents sur la nature des documents dont ils devront se munir.

Les participants devront prendre à leur charge tous les frais supplémentaires causés par la non présentation de ces documents au départ et ne pourront prétendre à aucun remboursement du séjour en cas de non participation.

Formalités sanitaires, assistance médicale & soins médicaux

Pour que le CEI puisse accueillir votre enfant dans les meilleures conditions et conformément à la législation française, tout participant doit fournir impérativement la fiche sanitaire de liaison complétée (voir bulletin d'inscription), au plus tard 4 semaines avant le départ. Tout problème médical connu ou traitement en cours doit être signalé par écrit pour ne pas mettre en danger la santé du participant. L'état de santé ne doit pas empêcher le participant d'effectuer de façon normale et autonome un séjour CEI (déplacements, activités, vie en collectivité), sauf avec l'accord du CEI. Dans l'éventualité d'une absence d'information, le participant s'expose, à ses frais, à son retour anticipé.

Pour les séjours en Europe, les participants devront se munir de la carte européenne d'assurance maladie délivrée par la Caisse de Sécurité Sociale des parents ou tuteur légal, en vue de l'éventuelle prise en charge de frais de santé. Chaque adhérent du CEI, bénéficiaire du contrat d'assistance Mondial Assistance pendant le séjour (accident, assistance médicale, rapatriement sanitaire sur avis du médecin de l'assurance, etc.). Ce contrat ne couvre pas le risque de maladie contractée antérieurement au voyage. Concernant le remboursement des frais médicaux à l'étranger, l'assurance du CEI agit en complément des prises en charge par la Sécurité Sociale et de la mutuelle éventuelle du participant. Il est possible que le CEI fasse l'avance des frais médicaux (consultation, médicaments). Dans ce cas, les parents ou le tuteur légal se verraient adresser une demande de remboursement et recevront les feuilles de soins ou justificatifs, en retour du chèque de remboursement des frais avancés.

Modalités de règlement & tarifs

Règlements: le séjour doit être réglé en totalité au plus tard 30 jours avant le départ. Les règlements peuvent être effectués par chèque (à l'ordre du CEI), espèces, carte bancaire (VISA ou Mastercard), virement, chèques vacances et bons vacances.

Attention! Il appartient aux familles de vérifier au préalable, auprès de leur CAF locale, la validité des bons pour le séjour choisi. A défaut de paiement du solde dans les délais prévus, des pénalités seront appliquées conformément à la loi, sur la base du taux d'intérêt légal, majoré de 5 points, soit 5,38% ainsi qu'un supplément de 50 € pour frais administratifs. Le CEI se réserve le droit d'annuler le séjour sans mise en demeure et sans recours pour défaut de paiement du solde à la date du départ du séjour.

Tarifs: les tarifs publiés dans nos brochures sont donnés à titre indicatif, et peuvent faire l'objet de modifications en fonction des fluctuations des parités monétaires pour les séjours à l'étranger, des coûts de transports liés notamment au coût des carburants, du taux de TVA et taxes en vigueur.

Nous nous réservons le droit d'appliquer toutes modifications aux prix publiés, après en avoir informé les participants, et ce dans le strict cadre de la loi. Le prix n'est plus modifiable au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ. Les taux de références sont disponibles pour chaque participant sur simple demande.

Modification de séjour du fait du participant

Toute modification intervenant après l'inscription (lieu, dates et durée de séjour) doit être demandée par écrit 4 semaines avant le départ initialement prévu (8 semaines pour les séjours en Australie, Nouvelle Zélande, Asie, Amérique du Sud et Etats-Unis) et entraîne un supplément de 90 € (frais de dossier) qui devra accompagner la demande de modification de séjour. Le changement ne sera confirmé qu'en fonction des possibilités.

Annulation du fait du participant (séjours et pré/post acheminement)

Toute annulation doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception au siège du CEI. Cette annulation sera prise en compte si la demande est reçue au plus tard 24h avant le départ, selon les modalités suivantes :

- Si vous n'avez pas souscrit la garantie annulation, toute annulation entraîne une retenue de :
 - 150 € de frais de dossier si elle est notifiée plus de 30 jours avant le départ
 - 25 % du prix total du séjour du 30 au 21^{er} jour avant le départ,
 - 50 % du prix total du séjour du 20 au 14^{er} jour avant le départ,
 - 75 % du prix total du séjour du 13 au 7^{er} jour avant le départ,
 - 90 % du prix total du séjour moins de 7 jours avant le départ,
 - 100 % du séjour pour non présentation au départ.
- Si vous avez souscrit la garantie annulation lors de l'inscription exclusivement (55 € pour les séjours en Europe, 95 € pour les séjours hors Europe) : le participant peut obtenir le remboursement des sommes versées en règlement en cas de maladie, d'accident corporel ou de décès du participant, de ses ascendants directs (père et mère) ou de ses collatéraux (frère et sœurs), ou en cas de perte d'emploi d'un des deux parents survenant après l'inscription. La maladie doit interdire formellement au participant de quitter le domicile pendant une durée minimum de 72h. Un justificatif écrit (certificat médical, acte de décès, attestation employeur) sera nécessaire pour ouvrir le droit au bénéfice de cette assurance. Cette garantie couvre uniquement une annulation avant le départ (réception du recommandé en jours ouvrés). Elle ne couvre pas la non présentation au départ, l'annulation pour convenance personnelle, pour maladie connue au moment de l'inscription ou pour non présentation des papiers requis aux frontières. Demeure également exclue de cette garantie, l'annulation causée par la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes et les mouvements populaires.
- Si vous avez souscrit le Pack Sécurité (145 € pour les séjours à l'étranger) lors de l'inscription exclusivement, vous bénéficiez de la garantie annulation ci-dessus et d'une extension qui garantit les tarifs contre toute fluctuation liée aux parités monétaires, au coût de transports, au coût des carburants et aux taxes en vigueur. Le participant peut également obtenir le remboursement des sommes versées en règlement en cas d'annulation causée par les catastrophes naturelles, la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes et les mouvements populaires.
- Dans tous les cas, l'adhésion au CEI, la garantie annulation ou le pack sécurité restent acquis et non remboursables.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'un remboursement de la part du CEI. Excepté pour les retours anticipés dans le cadre de l'assistance

rapatriement médical, les frais de retour et d'accompagnement éventuel sont à la charge des parents. Le CEI demande une décharge de responsabilité de la part des parents pour tout retour anticipé.

Modification du fait du CEI

Le CEI peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations (ex. : Club 4 transformé en Club 5 pour cause de report d'un participant). Dans cette éventualité, le CEI proposera des prestations de remplacement sans supplément de prix.

Les dates publiées sont, sauf mention spécifique, celles du départ de Paris, retour à Paris. Le CEI peut se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de séjour :

- avant le séjour, en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires.
 - au moment du départ ou du retour, en raison de circonstances exceptionnelles (mouvements de grèves, changements d'horaires...) imposées par ces compagnies. Le CEI s'efforcera de rechercher des solutions adaptées afin de garantir l'exécution du voyage aller ou retour organisé initialement par notre association.
- Les frais supplémentaires occasionnés par un changement de dates ou d'horaires restent à la charge du participant.

Annulation du fait du CEI

Si le nombre de participants était insuffisant ou en cas de force majeure (sécurité des voyageurs, incapacité médicale du responsable local), le CEI pourrait se voir dans l'obligation d'annuler un séjour. Dans cette éventualité, le CEI informerait le participant au plus tard 30 jours avant le départ. Le CEI proposera au participant un report de son inscription sur un séjour similaire ou un remboursement total des sommes versées.

Conditions particulières aux séjours linguistiques

Affectation du participant dans sa famille hôteesse (pour les séjours linguistiques en famille)

Les coordonnées des familles hôteesses vous seront adressées dans la semaine précédant le départ à la condition de recevoir le dossier d'inscription complet 60 jours avant le début du séjour et le solde 30 jours avant.

Les souhaits formulés par écrit par les parents quant à l'affectation de leur enfant au moment de l'inscription, seront considérés avec attention et transmis à nos correspondants locaux afin qu'ils puissent, dans la mesure du possible, les satisfaire. Nos critères de sélection des familles hôteesses ne portent pas sur la situation géographique, le niveau social, l'origine ethnique ou la composition (biparentale ou monoparentale, l'âge et le nombre de ses membres). L'impossibilité de répondre favorablement à certains critères souhaités ne pourra pas être invoquée pour modifier l'affectation ou pour annuler le séjour.

Sorties, déplacements & quartiers libres

Les participants aux programmes de nos séjours linguistiques ne peuvent pas systématiquement être accompagnés par un adulte au cours de leurs déplacements (trajet du lieu d'hébergement à l'école puis au lieu de rendez-vous pour une activité ou une excursion, quartiers libres...). Des consignes de vigilance et de prudence sont toujours dispensées par les responsables de séjours, les familles ou les correspondants locaux. Tout comportement à risque (auto-stop, conduite de tout type de véhicule hors activités, tatouage, piercing...) est strictement interdit. D'autre part, la fiche d'inscription permet aux parents de donner au participant de plus de 15 ans l'autorisation de sortie le soir «seul sans accompagnateur». Il est déconseillé d'accorder cette autorisation à des jeunes qui n'en n'ont pas l'habitude. La fréquence des sorties ainsi que l'heure de retour dans la famille pourront être soumises à l'accord du responsable de chaque séjour ou de la famille d'accueil, en fonction de ses habitudes ou dans le cas de sorties trop fréquentes.

Communications téléphoniques

Chaque participant doit régler l'ensemble de ses communications téléphoniques auprès de sa famille hôteesse (si celles-ci n'ont pas été passées avec une carte prépayée). Le CEI facturera le participant pour toute communication non réglée sur place (sur présentation de la facturation détaillée de l'opérateur).

Nombre de jeunes accueillis dans les familles

Le CEI s'engage, en qualité de membre de L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques, sur les termes du Contrat Qualité et notamment sur l'accueil d'un seul francophone par famille. Cependant, la nature même des séjours classique à Malte, Duo et Tandem n'entre pas dans le cadre du Contrat Qualité.

Pédagogie

La pédagogie des professeurs en séjours linguistiques est différente de celle habituellement pratiquée en France. Elle vient compléter les connaissances acquises en mettant l'accent sur l'expression orale. L'écrit occupe une place moins importante.

Discipline et responsabilité civile du participant

En cas de mauvaise conduite, mauvais esprit caractérisé d'un participant ou dans le cas où le CEI constaterait qu'il ne peut plus assumer la responsabilité d'un enfant dont le comportement gêne les autres participants, s'expose à un danger moral ou physique ou pour raison d'inadaptation, Le CEI se réserve le droit de renvoyer un participant.

De même, l'infraction, le vol, l'apport, l'usage, la consommation, l'incitation à la consommation d'alcool et de drogue sont formellement interdits et sont passibles de rapatriement disciplinaire immédiat.

La décision de renvoi sera notifiée aux parents ou au tuteur légal qui supporteront les frais de rapatriement et de dégât. Le CEI aidera à l'organisation du voyage retour seul de l'enfant.

Les parents s'engagent alors à pouvoir le réceptionner ou, en cas d'impossibilité, à désigner une personne alternative ou à autoriser leur enfant à rentrer seul jusqu'à leur domicile. Dans le cas contraire et dans le cas où ils ne s'acquitteraient pas des frais engendrés par le renvoi, le CEI se verrait dans l'obligation d'en référer aux autorités compétentes et de leur remettre l'enfant.

Les parents sont responsables, au titre de leur contrat de responsabilité civile individuelle, de la prise en charge des dommages causés à un tiers par leur enfant durant le séjour. L'assurance responsabilité civile du CEI intervient en second rang. Dans tous les cas, nos accompagnateurs, afin d'éviter toutes plaintes abusives à l'encontre de nos participants, essaient dans la mesure du possible de constater sur place les dégâts, de remplir un formulaire détaillé, puis d'obtenir une facture ou un devis en cas de dommage matériel. Ils peuvent donner à titre consultatif leur avis sur le bien fondé de la plainte. Les dommages liés au vandalisme et à la dégradation volontaire restent de la responsabilité des parents.

Le CEI est garanti contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie article L211 et suivants du Code du Tourisme pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations définies aux articles L211-1 et L211-2 du Code du Tourisme, tant du fait de l'assuré que du fait de ses préposés, ainsi que des personnes qui lui sont liées dans les conditions prévues aux articles L211-4 et L211-5 du Code du Tourisme.

Réclamation

Les réclamations doivent être notifiées par écrit en recommandé avec A.R. dans un délai d'un mois après la fin du séjour. Si le participant rencontre une difficulté pendant le séjour, le CEI doit en être informé, afin de pouvoir agir en conséquence, assez rapidement pour que le participant puisse mener à bien la fin de son séjour. Une permanence d'urgence est prévue à cet effet, hors horaires administratif (9h-18h). En aucun cas le CEI ne peut être considéré comme responsable d'éventuels pertes ou vols de bagages ou de biens personnels qui restent sous la surveillance entière du participant.

Utilisation de l'image

Le CEI se réserve le droit d'utiliser les photos et vidéos prises lors de ses séjours pour illustrer ses brochures, ses sites web et ses documents de présentation, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou son représentant légal, par courrier dans le délai d'un mois à l'issue du séjour.

Informatisation des données nominatives

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives vous concernant.