ENGLISH FOR SUCCESS
Siret 522 143 767 00054 - RCS MARSEILLE
Siège social 9 chemin des Lavandes, 13 600 La CIOTAT
Numéro activité Organisme formation 93 13 17578 13

Conditions Générales

1. Objet

ENGLISH FOR SUCCESS propose à ses clients de les mettre en relation avec des familles anglaises situées en France ou à l'étranger, familles qu'elle a sélectionnées avec soin, pour un séjour en immersion linguistique totale d'une durée d'une ou plusieurs semaine(s) ou d'un week-end.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations de la société ENGLISH FOR SUCCESS et de ses clients, dans le cadre de la réservation par ces derniers d'un séjour linguistique auprès d'ENGLISH FOR SUCCESS.

Les présentes conditions générales sont uniquement applicables aux consommateurs, à l'exclusion des professionnels.

Les séjours sont définis par les conditions particulières et les présentes conditions générales, l'ensemble constituant le contrat de réservation de séjour conclu entre les parties. En réservant un séjour auprès d'ENGLISH FOR SUCCES le client accepte expressément et sans réserve les présentes conditions générales de vente.

2. Description des séjours linguistiques proposés

2.1 : Le concept

ENGLISH FOR SUCCESS propose des séjours en immersion linguistique totale associant, chaque jour, des cours d'anglais suivant un programme cohérent et adapté au niveau du participant, des sorties sportives ou ludiques ainsi que diverses activités donnant l'occasion aux familles d'accueil de partager avec les participants les traditions et la culture anglaise.

La langue anglaise est la langue principale utilisée par la famille d'accueil, permettant ainsi au participant d'apprendre plus rapidement la langue, en entendant et en parlant anglais toute la journée. La famille d'accueil pourrait néanmoins utiliser le français si elle jugeait qu'un problème de compréhension grave gênait le participant.

Cours d'anglais :

Le premier cours permet à la famille d'accueil d'évaluer le niveau de chaque participant et ainsi d'adapter le programme de la semaine. Dans certaines familles (voir site internet, page « nos familles »), le groupe peut être séparé en deux, grâce à la présence de deux professeurs, permettant la création de cours de niveau. Un test de fin de séjour a lieu le dernier jour et reflète les progrès réalisés pendant le séjour.

La durée des cours d'anglais quotidiens est d'une heure et demie pour les participants collégiens et de deux heures pour les participants lycéens.

Hébergement :

Le participant est hébergé chez la famille d'accueil, en chambre particulière ou partageant avec un ou deux autres participants de même sexe et d'âge ne différant pas plus de trois ans. Si trois participants partagent une chambre, celle-ci est d'une taille adaptée.
Le participant dort dans un lit (pas de matelas à terre). Toutes les chambres disposent d'un espace de rangement (armoire ou commode).
Le participant est invité à vivre dans la maison librement, ayant accès à la plupart des pièces, utilisant la cuisine, la salle à manger ou sa chambre pour travailler au besoin (exercices donnés par le professeur).
Pour les séjours de plus de 6 jours, la famille d'accueil s'occupera des lessives.
Le participant a toujours accès au téléphone de la famille d'accueil ou internet pour contacter ses proches. De même, les parents ou le responsable légal peuvent bien sûr à contacter le participant à tout moment pendant le séjour.

2.2 : La sélection des familles d'accueil

Afin d'offrir un séjour en immersion linguistique totale aux participants, ENGLISH FOR SUCCESS sélectionne des familles dont au moins l'un des membres est de nationalité anglaise, l'autre membre devant également maîtriser la langue anglaise même s'il ne s'agit pas de sa langue maternelle.

ENGLISH FOR SUCCESS ! sélectionne les familles d'accueil en fonction de leurs qualités d'accueil, de leurs compétences professionnelles et leur sérieux, du confort et de la propreté de l'hébergement et des activités proposées.

Au moins un des membres de la famille d'accueil a de l'expérience dans l'enseignement de l'anglais, il est souvent titulaire d'un diplôme de l'enseignement ou du TEFL (diplôme de l'enseignement de l'anglais en tant que langue étrangère).

ENGLISH FOR SUCCESS et les familles anglaises partenaires travaillent ensemble pour offrir ces séjours en immersion de l'anglais selon le concept d'ENGLISH FOR SUCCESS. Ces deux parties ont signé un contrat par lequel la famille anglaise s'est engagée à offrir un séjour tel que proposé sur le site internet www.englishforsuccess.fr, avec cours d'anglais et sorties tous les jours. Les familles anglaises se sont engagées envers ENGLISH FOR

SUCCESS à s'occuper du participant toute la semaine pour ce séjour en immersion de l'anglais en ne lui parlant qu'anglais, à s'assurer de son bien-être, sa santé et faire son maximum pour lui permettre d'apprendre l'anglais dans les meilleures conditions possibles.

ENGLISH FOR SUCCESS contrôle au moins une fois tous les deux ans la famille d'accueil, et a des relations très régulières avec les familles d'accueil.

Sur le site Internet www.englishforsuccess.fr, le client a accès à une présentation de chacune des familles d'accueil, de leur situation géographique, de leur cadre de vie et des activités proposées.

2.3 : Les tarifs

Les tarifs sont exprimés en euros TTC. Ils incluent les frais d'accueil de la famille anglaise ainsi que les honoraires d'ENGLISH FOR SUCCESS (frais d'inscription, mise en place du séjour et suivi durant le séjour).
Les tarifs ne comprennent pas les frais de transport jusqu'au lieu de rendez-vous avec la famille d'accueil, qui restent à la charge du client. Il en va de même pour le trajet du retour.

2.4 : Dates d'arrivée et de départ

Nos séjours commencent et se terminent à des dates fixes. En cas d'arrivée ou de départ du participant bien avant ou bien après ces dates, des frais supplémentaires seront facturés au client.

2.5 : Voyage pour se rendre chez la famille d'accueil

Le participant peut être accompagné par ses proches jusqu'au lieu de rendez-vous fixé par la famille d'accueil, venir par lui-même pour un majeur ou prendre le train.
En cas de voyage en train, la famille d'accueil viendra accueillir le participant à la gare, au train que le client et ENGLISH FOR SUCCESS auront fixé ensemble, par email ou par téléphone. La famille d'accueil raccompagnera le participant à la gare pour le retour, au train fixé entre les parties.

3. Modalités de réservation

Le client peut réserver son séjour directement en ligne sur le site www.englishforsuccess.fr, ou en contactant ENGLISH FOR SUCCESS par téléphone (06 68 47 23 15) ou par courrier électronique (info@englishforsuccess.fr), en indiquant la classe scolaire du participant pour un mineur ou le niveau d'anglais et les objectifs pour un adulte, ainsi que les dates et la région souhaitées pour le séjour.

ENGLISH FOR SUCCESS indiquera en retour au client, par téléphone ou par courrier électronique, les familles d'accueil disponibles. ENGLISH FOR SUCCESS s'efforce toujours de satisfaire les souhaits du client concernant l'affectation du participant dans les familles d'accueil. Toutefois,

ENGLISH FOR SUCCESS ne peut garantir au client que la famille d'accueil qu'il aurait choisie soit disponible aux dates souhaitées.

Le client devra ensuite faire part à ENGLISH FOR SUCCESS, par téléphone ou par courrier électronique, du nom de la famille d'accueil choisie en fonction des disponibilités indiquées par ENGLISH FOR SUCCESS.

4. Conditions de réservation

A la réservation, ENGLISH FOR SUCCESS adressera au client un courrier électronique confirmant l'inscription. Le client devra alors se rendre son compte sur le site internet, pour remplir le questionnaire concernant le participant (niveau, intérêts, objectifs, mode de transport …). De plus, le participant devra remplir des documents et les déposer sur son compte.

- Pour les mineurs : Documents Jeunes
- Pour les adultes : Fiche d'inscription

Pour une inscription avec paiement par CB, le client peut choisir un règlement en 1, 2 ou 3 fois au choix, le dernier prélèvement étant pris en compte avant le séjour.
Pour un règlement par chèques ou virement, le client devra faire parvenir le règlement dans les 6 jours après l'inscription. Les chèques seront déposés chaque mois, comme souhaité par le client.

Les Documents Jeunes ou Fiche d'inscription devront être déposés sur l'espace client sur le site internet.

ENGLISH FOR SUCCESS communiquera au client toutes les informations nécessaires, parmi lesquelles les coordonnées de la famille d'accueil (nom, adresse, téléphone), dans le cadre du courrier électronique contenant en pièce jointe les documents susvisés.

Dès qu'ENGLISH FOR SUCCESS aura reçu le règlement, ENGLISH FOR SUCCESS adressera au client un accusé de réception par courrier électronique, confirmant l'inscription au séjour.

Une réinscription pour un nouveau séjour chez une de nos familles devra forcément passer par le biais d'ENGLISH FOR SUCCESS. Ainsi, un client ayant réservé un séjour chez une famille ne pourra pas s'y réinscrire en passant directement par elle, en utilisant les coordonnées de la famille, coordonnées que ENGLISH FOR SUCCESS lui a fourni lors de sa première réservation.

5. Modalités de paiement

Le paiement est effectué par Carte Bancaire, chèques ou virement bancaire.

Pour un paiement par chèques, au-delà des 6 jours, ENGLISH FOR SUCCESS se réserve le droit d'attribuer la place pré -réservée au client au sein de la famille d'accueil à tout autre client.

Pour une inscription tardive, faite dans les 15 jours avant le début du séjour, le dossier complet doit être renvoyé dans les 4 jours après réception du contrat de réservation. Dans tous les cas, le paiement intégral doit parvenir à ENGLISH FOR SUCCESS.

6. Modification de la réservation

6.1 : Avant le départ

Une fois le séjour confirmé et réglé, le client pourra changer sa réservation pour la même période (dates, familles, durée) avant 40 jours avant le séjour, s'il reste des disponibilités aux dates souhaitées, et ce sans frais.

Toutefois, à partir de 39 jours avant le séjour, il ne sera plus possible de modifier ce séjour.

6.2 Pendant le séjour

Ecourter le séjour initialement réservé est considéré comme une annulation et ne donne droit à aucun remboursement, le Client ayant la possibilité de souscrire préalablement à une assurance avant le séjour.

Cependant, si une modification devait s'opérer suite

à un problème rencontré entre la Famille d'accueil et le Client ou le Participant et sous réserve du respect de la procédure ci-dessus évoquée, et qu'aucune solution convenable ne pouvait être trouvée, ENGLISH FOR SUCCESS s'engage à rembourser une partie le Client, au prorata des jours passés dans la Famille d'accueil, à condition que ce dernier ainsi que le Participant aient respecté l'ensemble de leurs obligations contractuelles.

7. Assurance

Assurance annulation, maladie et accident et rapatriement :

Il est conseillé que le participant soit couvert par une mutuelle complémentaire, pour les accidents graves pouvant survenir pendant le séjour.

Le client a la possibilité de souscrire une assurance voyage, facultative, aux fins de couvrir les éventuels frais encourus suite à l'annulation d'un séjour réservé auprès d'ENGLISH FOR SUCCESS ou bien les frais d'assistance en cas d'accident ou de maladie survenant pendant le séjour.

Afin de faciliter les démarches du client, ENGLISH FOR SUCCESS propose sur son site, lors de l'inscription, un lien vers une assurance proposée par ASSURINCO en partenariat avec ENGLISH FOR SUCCESS.

Le client choisit en toute liberté la compagnie auprès de laquelle il souhaite souscrire une assurance voyage. Cette assurance est facultative.

En optant pour cette assurance lors de son inscription, le client accepte les conditions d'assurance proposées par ASSURINNCO.

ENGLISH FOR SUCCESS au client de consulter les conditions contractuelles d'assurance ASSURINCO afin de s'assurer de l'adaptation des garanties à ses besoins.

La souscription de cette assurance et ses dispositions contractuelles sont disponibles sur https://englishforsuccess.assurinco.com

8. Annulation

8.1 : Annulation avant le séjour, du fait du client, dont la raison n'est pas liée à la COVID

Si après avoir réservé et payé le séjour, le client souhaite l'annuler, les frais retenus seront ceux-ci :

Si l'annulation intervient plus de 45 jours francs avant le départ, 65% du montant total du séjour sera remboursé au client, 35% retenu par ENGLISH FOR SUCCESS.

Si l'annulation intervient moins de 45 jours francs avant le départ, les montants suivants seront remboursés:

- de 44 à 30 jours avant le départ : 50 % du montant total du séjour
- de 29 à 17 jours avant le départ : 30 % du montant total du séjour
- de 16 à 8 jours avant le départ : 20 % du montant total du
- de 7 jours avant le départ au jour du départ : 10 % du montant total du séjour

Le remboursement des sommes interviendra dans un délai maximum de trente jours à compter de la date de réception de la notification.

8.2 : Annulation pour cause de la COVID

Si le séjour réservé est impossible pour cause de la COVID, ENGLISH FOR SUCCESS proposera sans frais, un report sans limite de dates, chez n'importe quelle famille, dans n'importe quel pays, pour le participant ayant réservé ou toute autre personne de l'entourage (famille, connaissance, amis …). Si le tarif du nouveau séjour est plus élevé que le séjour annulé, la différence sera dûe.

Si le client préfère, ENGLISH FOR SUCCESS proposera également de modifier ce séjour réservé par des cours d'anglais par visio (skype, zoom).

Si le client préfère un remboursement, les Conditions en 8.1 s'appliqueront.

8.3 : Annulation du fait d'ENGLISH FOR SUCCESS

ENGLISH FOR SUCCESS pourrait être amenée à interrompre un séjour sans remboursement dans le cas où le participant ne respecterait pas le règlement intérieur. Par exemple, agressivité ou violence envers les autres, refus de participer au séjour, violation de la loi.

Pendant le cours d'un séjour, ENGLISH FOR SUCCESS pourrait être amenée à imposer un changement de famille, sans frais, dans le cas où le bon déroulement du séjour était remis en cause, par exemple mésentente importante entre les participants.

Avant le début d'un séjour, dans le cas exceptionnel où la famille d'accueil réservée se trouvait dans l'impossibilité d'accueillir le participant comme prévu, ENGLISH FOR SUCCESS ferait de son mieux pour ré-affecter le participant chez une autre famille habitant la même région ou le même pays (même aéroport), aux mêmes dates et proposant le même programme. S'il aucune famille était disponible, ENGLISH FOR SUCCESS proposerait un remboursement immédiat du montant intégral du séjour et elle rembourserait également les frais de transport éventuels. Si ENGLISH FOR SUCCESS est en mesure de proposer une famille habitant la même région ou le même pays (même aéroport), aux mêmes dates et proposant le même programme, mais que cela ne convient pas au client, elle procèdera également au remboursement immédiat du montant intégral du séjour au client, mais sans celui des frais de transport.

8.4 : Annulation pour Force majeure et Circonstances exceptionnelles (hors COVID)

Si des circonstances exceptionnelles et inévitables, sur le lieu du séjour ou à proximité immédiate le rendaient impossible, hors crise sanitaire / Covid, (ex : conditions météo, attentats …), ENGLISH FOR SUCCESS proposera un report sans date limite, pour le participant ou tout autre membre de la famille ou ami, chez n'importe quelle famille d'accueil.

En cas de force majeure, ENGLISH FOR SUCCESS n'aurait pas failli à ses obligations contractuelles si leur exécution était retardée ou empêchée.

9. Règlement intérieur

9.1 : Le règlement intérieur expose les règles de vie
à respecter par chaque participant pendant son séjour au sein de la famille d'accueil.

Les séjours ENGLISH FOR SUCCESS comprennent un ensemble de prestations organisées (cours, activités, excursions, repas) pour lesquelles la participation de chacun est obligatoire.

Tout refus de participer sera relevé par la famille d'accueil partenaire, et le parent/représentant légal en sera informé. Le participant s'engage à faire des efforts et à parler anglais à la famille, et aux autres personnes participant au séjour.

Il accepte de ne pas utiliser son téléphone portable pendant les cours d'anglais, les repas et les moments « en famille . Enfin, il est informé et accepte que fumer est interdit pendant le séjour.

Si le participant se comportait de façon irrespectueuse envers la famille et les autres participant, refusait de participer au séjour et si ce comportement nuisait au bon fonctionnement du séjour, ENGLISH FOR SUCCESS pourrait décider d'interrompre son séjour. Il en irait de même en cas d'infraction à la loi commise par le participant, telle que le vol, la consommation de produits illicites, etc., cette liste n'étant pas exhaustive.

9.2 : En cas de retour du participant, la famille d'accueil l'accompagnerait jusqu'au lieu de prise en charge préalablement convenu avec les parents ou le représentant légal.

Tous les frais liés au renvoi du participant tels que le voyage de retour, les amendes encourues, etc. sont
à la charge du participant ou bien de ses parents ou de son représentant légal, si le participant est mineur. Le client ne pourra pas prétendre au remboursement du montant du séjour.

10. Médicaments

Si le participant a un traitement médical à suivre, nous vous demanderons de le signaler à la famille d'accueil avant le séjour pour que celle-ci veille à l'administrer correctement et pour que ces médicaments ne soient pas laissés dans les chambres. S'il a une maladie contagieuse survenant avant ou pendant le séjour, il doit en informer ENGLISH FOR SUCCESS..

11. Si le stagiaire a besoin d'attentions particulières

Si le participant nécessite des attentions particulières (régimes alimentaires, problèmes de santé, scolarisation dans un établissement spécialisé, handicap…) ENGLISH FOR SUCCESS l'inscrira avec plaisir mais insiste à être informé de la situation avant la réservation. ENGLISH FOR SUCCESS conseillera alors les séjours les plus adaptés, dans le but d'optimiser la réussite de son séjour.

12. Suivi d'ENGLISH FOR SUCCESS !
pendant le séjour

ENGLISH FOR SUCCESS s'assure que tout se passe bien les premiers jours du séjour et est en étroite relation avec les familles d'accueil. La famille d'accueil informe ENGLISH FOR SUCCESS de tout événement et problème particulier. ENGLISH FOR SUCCESS contacte alors le participant directement pour régler le souci (en français), et/ou les parents ou le responsable légal au besoin.

Un responsable d'ENGLISH FOR SUCCESS est joignable à tout moment pendant le séjour (par téléphone de 9h à 19h ou par e-mail). ENGLISH FOR SUCCESS fera toujours son maximum pour régler le problème et s'assurer que le séjour se passe bien.

13. Enquête de satisfaction

A l'issue de chaque séjour, le client recevra un questionnaire à remplir sur la qualité du séjour, via AVIS VERIFIES, afin de lui permettre d'évaluer son niveau de satisfaction. Ce questionnaire porte sur la qualité d'accueil, le logement, les repas, l'enseignement, les sorties. Le client est invité à retourner ce questionnaire qui sera publié sur le site d'ENGLISH FOR SUCCESS directement.

14. Responsabilité d'ENGLISH FOR SUCCESS

La responsabilité d'ENGLISH FOR SUCCESS ne débute qu'à compter de la prise en charge du participant par la famille d'accueil au lieu de rendez-vous convenu entre les parties, et se termine dès l'arrivée du participant au lieu de rendez -vous convenu entre les parties le jour du retour.

ENGLISH FOR SUCCESS est responsable de l'authenticité et de la qualité des services offerts, ainsi que du choix consciencieux des familles d'accueil anglaises.

La société ENGLISH FOR SUCCESS n'intervenant qu'à titre d'intermédiaire, elle n'est pas responsable des éventuelles modifications de programme que ses familles d'accueil pourraient imposer en cas de force majeure dû à des imprévus (horaires journaliers des cours, horaires des sorties, …) mais elle s'assurera toujours de la conformité des prestations offertes au concept ENGLISH FOR SUCCESS.

De même, ENGLISH FOR SUCCESS n'est pas responsable de la défaillance ou des manquements des prestataires sollicités par la famille d'accueil pour certaines sorties ou activités, ni des dommages éventuellement survenus pendant de telles activités. La responsabilité de la société ENGLISH FOR SUCCESS ne peut être engagée en cas de dommage causé dans le cadre des transports et sur les lieux de rendez-vous, les trajets relevant de la responsabilité exclusive du client.
La surveillance des bagages et objets personnels est sous la responsabilité exclusive du participant.

Le participant ou, s'il est mineur, les parents ou le représentant légal de ce dernier, est responsable des dégâts ou pertes qu'il occasionne durant son séjour.

15. Force majeure
ENGLISH FOR SUCCESS n'aura pas failli à ses obligations contractuelles si leur exécution est retardée ou empêchée par un cas de force majeure.

On entend par cas de force majeure tout événement rendant soit impossible, soit manifestement plus difficile l'exécution d'une obligation en raison du caractère imprévisible, irrésistible et extérieur de cet événement, ces trois critères étant cumulatifs tels que maladie ou décès d'un membre d'une famille d'accueil, incendies, inondations, crises sanitaires, paralysies des voies de transports routiers ou autres, ruptures de fourniture d'énergies, ... ainsi que tout autre événement considéré par la loi ou la jurisprudence comme un cas de force majeure.

16. Photographies et confidentialité
ENGLISH FOR SUCCESS pourrait utiliser à des fins promotionnelles les photos du participant prises au sein des familles d'accueil dans le cadre du séjour, dans les conditions évoquées ci-après, ce que le participant ou ses parents/représentants légaux acceptent expressément. Cette utilisation sera strictement limitée à la mise en ligne des photographies sur le site Internet d'ENGLISH FOR SUCCESS ainsi que sur nos réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc…) accessible depuis l'adresse URL http://www.englishforsuccess.fr dans le monde entier, pendant une durée maximale de (24 mois) à compter du dernier séjour du participant. ENGLISH FOR SUCCESS! s'engage en contrepartie la confidentialité et à la discrétion, afin de préserver les droits et les biens de ses clients.

Toutefois, le Client peut faire une demande écrite par e-mail ou courrier pour s'opposer à cette utilisation, sans frais, et sans justification. A ce titre, il est à noter qu'ENGLISH FOR SUCCESS est en conformité avec la règlementation des données à caractère personnel en vigueur.

17. Réclamation
Toute difficulté, remarque ou plainte sur les conditions du séjour, doit être adressée pendant le séjour directement à ENGLISH FOR SUCCESS, par téléphone ou par e-mail, afin que cette dernière tente de remédier au problème rencontré.

Toute réclamation relative au déroulement du séjour qui serait formulée par le client après son retour, ou celui du participant si ce dernier est mineur, devra être adressée à ENGLISH FOR SUCCESS par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 90 jours calendaires après le retour. Toute plainte adressée postérieurement à ce délai est irrecevable.

18. Protection des données
Conformément à la loi numéro 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le participant et le client, s'il ne s'agit pas de la même personne, disposent respectivement d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Les données pourront être utilisées par ENGLISH FOR SUCCESS dans le cadre de l'exécution du contrat ainsi que pour informer le participant et le client sur les programmes et services offerts par ENGLISH FOR SUCCESS. Le participant et le client peuvent s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement de leurs données en écrivant à ENGLISH FOR SUCCESS, 9 Chemin des Lavandes, 13 600 La Ciotat. Les mineurs doivent être représentés par leurs parents ou leur représentant légal.

Nous invitons le consommateur à prendre connaissance de la charte de protection des données en ligne sur le site de ENGLISH FOR SUCCESS.

19. Tolérance
Si l'une ou l'autre des parties est amenée à tolérer des manquements de son cocontractant à ses obligations, cette tolérance n'emportera nullement modification des présentes conditions générales de vente. La partie ayant toléré des manquements de son cocontractant à ses obligations pourra ultérieurement exiger qu'il respecte ses obligations ou se prévaloir de tout nouveau manquement de sa part.

20. Interprétation
L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses du présent contrat par le Juge n'affecte pas la validité des autres dispositions. Médiateur de la consommation. Il est rappelé que le Client, conformément au Code de la consommation, a le droit à un recours à un Médiateur de la consommation, à titre gratuit. En cas de litige, ENGLISH FOR SUCCESS vous encourage à prendre contact avec le service client afin d'essayer de trouver une solution amiable.

21. Mentions légales
Conformément aux dispositions de l'article R.211 12 du Code du tourisme, sont reproduits ci-après les articles R.211-3 à R.211 -11 du Code du tourisme, dont le client reconnaît expressément avoir pris connaissance préalablement à sa réservation.

Article R211-3
Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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 la présente section.

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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1
L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369- 11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4
Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;
4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 R. 211-8 ;
10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
12° 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 ;
13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5
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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6
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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;
4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5° Les prestations de restauration proposées ;
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 R. 211-8 ;
9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes 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 ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, 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 R. 211-4 ;
14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
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 à l'acheteur, au moins dix 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 ;
20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211 -4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7
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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R211-8
Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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 R211-9
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 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R211-10
Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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 R211-11

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 préjuger 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

En réservant un séjour sur le site internet englishforsuccess.fr, le client reconnait avoir pris connaissance des Conditions Particulières et des Conditions Générales qui précèdent et déclare les accepter de façon expresse et sans réserve, dans leur intégralité.