

Les conditions générales de vente régissant les rapports entre SILC et ses clients ont été fixées par le décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017.

Conformément aux nouvelles dispositions législatives, ainsi que des dispositions du Règlement Européen Général sur la Protection des Données personnelles, la politique de confidentialité de SILC est disponible sur <http://www.silc.fr/page/politique-de-confidentialite>

1 - INSCRIPTION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Pour s'inscrire à un voyage scolaire SILC, nous retourner le devis signé par le chef d'établissement et accompagné de votre premier versement (chèque global ou copie du virement bancaire, selon modalités ci-dessous), sans lequel votre inscription ne peut être prise en compte. Les zones d'accueil, centres d'hébergement, moyens de transport et visites sont sous réserve de disponibilité au moment de la confirmation.

• Modalités de paiement :

a) Pour une confirmation de séjour à plus de trois mois du départ :

REGLEMENT EN 3 FOIS.

- acompte : 30% du montant du séjour (à confirmation du séjour),
- second versement : 40% du montant du séjour (10 semaines après la confirmation),
- solde (30%) à régler à réception des éléments de voyage et de séjour (4 semaines avant le départ).

b) Pour une confirmation de séjour à moins de trois mois du départ :

REGLEMENT EN 2 FOIS.

- acompte : 70% du montant du séjour,
- solde (30%) à régler à réception des éléments de voyage et de séjour.

Les versements doivent être effectués en fonction des échéances mentionnées sur les factures et la totalité du montant facturé doit être impérativement réglée avant le départ.

c) Pour les voyages en avion sur compagnies "low cost" : La totalité du montant de transport sera exigé à confirmation du séjour, accompagnée du contrat dûment signé par le chef d'établissement.

• **Frais de dossier** (23 € par participant pour les pays de l'Union européenne et 25 € par participant pour les autres destinations, inclus dans le prix du séjour) : ils ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un remboursement.

• **Assurance annulation** : pour être valide, l'assurance annulation (optionnelle), doit être souscrite et réglée au moment de l'inscription.

L'inscription à un séjour implique l'acceptation des clauses des Conditions Particulières de Vente.

2 - SÉJOURS, CENTRES D'ACCUEIL ET VOYAGES

• **Séjours et centres d'accueil** : pour les grandes villes, nos centres d'accueil se situent en périphérie (maximum 100 km). Cependant, l'hébergement d'un groupe proche d'une grande ville peut, dans certains cas, entraîner l'utilisation des transports en commun. Accueil à raison de 2, 3 ou 4 jeunes par famille ou en chambre multiple en accueil collectif, selon la période de séjour et la zone d'accueil (exceptionnellement 1 par famille ou par chambre en accueil collectif).

• **Transport** : si l'établissement scolaire ou le professeur responsable opte pour l'organisation de la partie "voyage", SILC dégage toute responsabilité légale, et pour le transport en autocar, les conséquences éventuelles d'une mauvaise appréciation des temps de conduite (chauffeurs relais) ou d'un non respect par le prestataire "transport" de la réglementation européenne en matière de transport, SILC se réserve également le droit de se retourner contre la compagnie d'autocars si la prestation transport venait perturber le bon déroulement du séjour sur place.

• **Ramassage sur place** : dans certains centres, les jeunes pourront être amenés à rejoindre le point de rendez-vous à pied (chaque famille d'accueil accompagnera le premier jour ou indiquera précisément le chemin aux élèves).

Note : certains centres d'accueil collectif et compagnies maritimes peuvent demander une caution.

3 - FORMALITÉS

Vous reportez sur <http://www.silc.fr/page/formalites>. Tout participant ne possédant pas les pièces requises ou en possession de pièces non conformes, se verrait systématiquement retenu à la frontière par les autorités d'immigration, entraînant de ce fait des complications multiples d'ordre administratif et financier. SILC ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences de l'absence ou de la non conformité des documents nécessaires à la sortie du territoire. Cette responsabilité est du ressort du participant.

L'assurance annulation ne couvre pas l'absence ou la non conformité des papiers nécessaires au passage des frontières au moment du départ.

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner auprès du consulat du pays d'accueil pour se faire délivrer les papiers nécessaires.

4 - PRIX

Les tarifs indiqués sur le site internet sont donnés à titre indicatif et seront systématiquement recalculés en fonction de la ville exacte de départ, de la durée totale du voyage, des moyens de transport choisis, du nombre de participants et de la période souhaitée. Ils feront l'objet d'un devis personnalisé. Les tarifs indiqués sur notre site internet s'entendent pour des jeunes de -18 ans et pour des groupes de 49 jeunes et 4 accompagnateurs (48 + 5 pour les classes primaires), sauf indication contraire sur les programmes et ont été calculés en fonction des conditions économiques en vigueur au 1^{er} septembre 2022, sur la base des éléments définis ci-dessous :

• **Transport** : dans le cas d'un voyage avion, les taxes d'aéroport et de sécurité sont susceptibles de variation (le montant exact des taxes inclus dans le tarif vous sera spécifié sur le devis).

• **Séjours** : les taux de change, hors zone Euro, pour chaque devise sont basés sur l'évaluation du marché à terme.

Les parités retenues pour les calculs, à la date de réalisation des séjours, sont les suivantes : GBP = 1,14 € - USD = 0,96 € - SCAD = 0,74 €.

SILC se réserve le droit de réajuster ses prix dans le cas d'une évolution du taux de change(*), d'une augmentation des coûts de transport (ex. taxes diverses et carburants*) ou de modification des conditions économiques du pays visité. En tout état de cause, aucun tarif ne pourra être modifié à moins de 30 jours du départ.

(* **Taux de change** : toute fluctuation de la devise concernée par rapport au taux de référence entraînerait une révision du prix de facturation. Compte tenu des impératifs de versements à l'étranger (acomptes, soldes des prestations), la date de référence retenue pour les parités des devises est fixée à 45 jours avant la date de départ en séjour.

Garantie-change : afin d'éviter cette déconvenue, SILC vous propose de souscrire une Garantie-change permettant de bénéficier du tarif du devis sans application des variations de change au moment de la facturation. Cette Garantie-change est accessible au prix de 10 € par participant et doit être souscrite au moment de l'inscription ; elle ne sera plus possible passée cette date.

(* **Carburant** : pour la période du 1^{er} septembre 2022 au 1^{er} septembre 2023, nos tarifs sont calculés sur la base de 1,65 € le litre de gasoil. Pendant cette période, s'il venait à dépasser 2,10 €, une révision du prix de facturation sera envisagée.

5 - CONDITIONS D'ANNULATION

AVANT LE SÉJOUR : toute annulation doit nous être signifiée par écrit avant le départ. Dans le cas contraire, l'établissement/le voyageur ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Annulation du groupe ou d'un ou plusieurs voyageurs

Toute annulation d'un groupe dans sa totalité ou annulation individuelle, qu'elle qu'en soit la cause, entraîne, pour couvrir les frais engagés, la retenue d'une partie du total facturé à l'acheteur, voyage compris (hors frais de dossier non remboursables et hors réduction quelle qu'elle soit) de :

- 10% du forfait total facturé à plus de 60 jours du départ
- 30% du forfait total facturé de 60 à 31 jours du départ
- 50% du forfait total facturé de 30 à 16 jours du départ
- 75% du forfait total facturé de 15 à 8 jours du départ
- 100% du forfait total facturé à moins de 8 jours avant le départ

En cas d'annulations individuelles au sein du groupe, SILC se réserve le droit de réévaluer le tarif. Note sur les transports : pour les voyages en avion ou en train, les conditions d'annulation de la compagnie aérienne ou ferroviaire utilisée seront appliquées. Cas particulier sur les compagnies "low cost" : après achat des billets, aucun remboursement n'est possible en raison des conditions particulières de ces compagnies.

PENDANT LE SÉJOUR : tout retour prématuré (pour convenances personnelles ou renvoi) entraîne pour le participant majeur ou les parents du participant mineur, les frais de justice, de déplacement, d'assistance juridique, les frais supplémentaires du voyage de retour, ainsi éventuellement que les frais d'accompagnement jusqu'à la gare frontière ou l'aéroport le plus proche. Il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie du séjour non effectuée. Il est de la responsabilité du chef d'établissement et des professeurs d'informer tous les participants et leurs parents des conditions, susmentionnées.

6 - ASSURANCE ANNULATION INDIVIDUELLE

Pour être valide, l'assurance annulation doit être souscrite et réglée au moment de l'inscription.

Tarif par participant et par séjour :

- Union européenne et Royaume-Uni : 7 €
- Autres destinations : 13 €

En souscrivant à l'assurance annulation, le participant (voyageur) est assuré contre les obligations financières mentionnées au paragraphe 5.

L'assuré sera indemnisé des sommes engagées à l'exclusion des frais de dossier, de visa, des taxes d'aéroport et de la prime d'assurance.

L'assurance annulation couvre :

a) Annulation pour motif médical :

- En cas de maladie grave (y compris pour maladie déclarée dans les 30 jours précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie), accident corporel grave, décès ou autres causes justifiables de l'assuré ou membre de sa famille jusqu'au 2nd degré.

- Interruption de séjour en cas de maladie, accident ou décès. L'indemnisation intervient au prorata temporis des prestations non utilisées.

La maladie, l'accident ou leur aggravation ou tout événement à l'origine du désistement devra être survenu après la date d'inscription au voyage.

L'annulation pour le décès d'un membre de la famille, jusqu'au 2nd degré, ne sera prise en compte que si le décès a eu lieu dans le mois qui précède le départ.

b) Annulation cas imprévus :

Est couvert, tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ, dont :

- **Le participant est déclaré «cas contact»** ou dans les 14 jours précédant le départ (justificatif de la CPAM ou l'ARS obligatoire).
- **La non présentation du test PCR** pour voyager dans les délais requis lui permettant de voyager (justificatif de la compagnie de transport demandant la présentation du test pour voyager, ainsi que le résultat du test. Le participant devra avoir effectué son test dans les délais requis).
- **Le refus d'embarquement suite à une prise de température à l'aéroport de départ** (justificatif obligatoire).
- **Absence de vaccination contre le Covid 19** : dans le cas où au moment de la souscription de l'assurance annulation, le pays de destination n'imposait pas un vaccin et qu'au moment où celui-ci l'impose, le participant n'a plus le temps de procéder au vaccin lui permettant de voyager.

L'assurance annulation ne couvre pas :

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance
- Les absences au départ ou les séjours dont la totalité du solde n'a pas été réglée dans les délais prévus
- Le retournement aux frontières (documents d'immigration non conformes ou absence des documents nécessaires (cf article 3), possession d'objet ou de substances illicites, etc.)
- Les cas de force majeure prévus à l'article 12
- Si l'annulation n'a pas été signifiée avant le départ, il ne sera fait aucun remboursement pour un justificatif reçu après le départ.

Il est de la responsabilité du chef d'établissement et des professeurs d'informer tous les participants et leurs parents des conditions de l'assurance annulation, susmentionnées.

7 - MODIFICATIONS DE SÉJOUR

Toute modification de la prestation intervenant 1 mois avant le départ entraînera des frais complémentaires d'un montant de 50 € (en plus des visites non prévues au programme). Le programme validé devra être impérativement respecté sur place.

PENDANT LE SÉJOUR : si en cours de séjour, les prestations prévues ne pouvaient être fournies dans les conditions spécifiées dans le contrat, SILC proposerait des prestations de remplacement de qualité semblable ou supérieure sans supplément de prix ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

8 - DISCIPLINE

Une bonne conduite et une tenue vestimentaire correcte sont exigées. En cas d'infraction à la législation en vigueur dans le pays (vol dans la famille, dans une boutique, détention ou consommation de drogues/alcool/tabac etc...) ou de mauvaise conduite (indiscipline, irrespect, dégradation de matériel) ou comportement psychologiquement anormal ou mauvais esprit caractérisé d'un participant, SILC se réserve le droit de procéder à son renvoi à tout moment, en avisant les parents ou responsables : les frais de rapatriement, de justice, de téléphone, de déplacement d'un responsable, sont à la charge du participant ou de ses parents/tuteurs qui s'engagent à les régler après le rapatriement.

Note importante : en dehors de la France, ce sont systématiquement les règles en vigueur dans le pays d'accueil qui font référence.

Certains jeunes peuvent être majeurs en France et ne pas l'être à l'étranger. Ils devront en conséquence se conformer aux règles locales.

● **Règles de sorties de soir** : elles sont strictement interdites pour des raisons de sécurité, y compris pour les élèves majeurs.

Il est de la responsabilité du chef d'établissement et des professeurs d'informer tous les participants et leurs parents des conditions, sus-mentionnées.

9 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation d'un participant doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard 3 mois après la fin du séjour. En cas de difficulté sur place, il est impératif de contacter SILC au plus vite. Un numéro d'appel fonctionnant 24h/24 étant prévu à cet effet.

En cas de litige : après avoir saisi notre service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il sera possible de saisir le médiateur du Tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtvtourisme.com (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17).

10 - ASSISTANCE MÉDICALE, RAPATRIEMENT ET RESPONSABILITÉ CIVILE

a) Responsabilité civile professionnelle (contrat ALLIANZ n° 42.924.430 à hauteur de 10.000.000 €)

Le contrat garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que SILC peut encourir à l'égard de ses clients ou de tiers, à l'occasion des voyages et séjours qu'il organise, ainsi que sa défense pénale et recours suite à un accident.

Les participants doivent souscrire avant leur départ leur propre responsabilité civile vie privée (dommages causés aux tiers) et nous adresser une attestation d'assurance.

b) Maladie, accident, assistance et rapatriement (contrat MUTUAIDE police n° 7763)

Les garanties souscrites permettent la prise en charge et la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à l'exécution des prestations d'aide au participant (voyageur) en cas de maladie constatée par une autorité médicale habilitée ou accident corporel.

Les services d'assistance :

En cas de maladie, accident ou décès ou en cas d'hospitalisation : rapatriement médical, visite d'un proche, remboursement de frais médicaux, retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un proche.

- Les frais médicaux et d'hospitalisation (hors pays de domicile) liés à une épidémie ou une pandémie
- Les frais hôteliers suite à une mise en quarantaine (hors pays de domicile)

Plateau d'assistance joignable 7j/7, 24h/24

Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement ou d'une hospitalisation entre la réservation du voyage et la souscription du contrat ne seront pas couverts par l'assurance médicale souscrite.

c) La garantie bagages

Les bagages, objets et effets personnels sont garantis (cf. montants indiqués au Tableau de Garanties) en cas de :

- vol en cours de voyage
- destruction totale ou partielle pendant l'acheminement par une entreprise de transport
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport
- retard de livraison (+ de 24 heures)

N.B. : pendant le séjour les biens personnels des participants restent sous leur responsabilité directe. Aucune indemnisation n'est prévue en cas de perte ou de vol, et il est conseillé de ne pas laisser partir les jeunes avec des objets de grande valeur (bijoux, etc.) et d'assurer les appareils multimédia qu'ils emporteront dans le cadre de leurs études (ex : ordinateur portable).

11 - SANTÉ : ALLERGIES ALIMENTAIRES ET ATTENTIONS PARTICULIÈRES

Veillez à bien noter sur la liste des participants les remarques particulières concernant la santé. Des renseignements faux ou dissimulant une maladie ou des incidents graves de santé peuvent entraîner un rapatriement aux frais du participant, le séjour restant dû dans sa totalité. En cas de rapatriement pour quelque cause que ce soit, il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie du séjour non effectué.

Toute allergie alimentaire ou remarque particulière concernant la santé doit nous être signalée au plus tard 60 jours avant le départ et sa nature devra être clairement décrite et accompagnée d'un certificat médical. Dès réception de ce document, celui-ci sera transmis à nos organisateurs locaux pour une demande préalable

d'acceptation. SILC se réserve le droit de refuser un enfant pour lequel les conditions d'accueil ne seraient pas optimales.

S'il est accepté, les parents conservent l'entière responsabilité, et ne pourront pas en cas d'accident, mettre en cause celle des différents prestataires : SILC, les responsables locaux, les familles d'accueil. Dans certains cas, les familles d'accueil peuvent être amenées à demander un surcoût qui sera facturé aux parents. Selon qu'il s'agisse de spécificités alimentaires ou médicales, et en fonction des destinations et du programme, les montants facturés peuvent varier.

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

Tout traitement médical devra faire l'objet d'un certificat du médecin traitant, accompagné d'une photocopie de l'ordonnance.

Il ne sera pas possible de prendre en compte la pratique de faits religieux ou philosophiques qui iraient à l'encontre de la vie collective, ou une demande qui entraînerait une perturbation de l'organisation des activités pour l'ensemble du groupe ou aurait des répercussions importantes sur la santé ou sur l'aptitude de l'enfant à pouvoir faire toutes les activités proposées. Des repas végétariens pourront cependant être possibles (avec coût supplémentaire pour les séjours en famille) pour paier aux enfants ayant un régime alimentaire ne leur permettant pas de manger la viande prévue au menu.

Personnes à mobilité réduite : de manière générale, nos séjours ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Nous consulter pour toute demande spécifique.

12 - INCIDENTS DE VOYAGE/CAS DE FORCE MAJEURE

SILC ne peut être tenu pour responsable des modifications ou des annulations de programme dues à des cas de force majeure tels que des catastrophes naturelles, attentats, des mouvements de grèves ou des changements d'horaires dus à des modifications imposées par les compagnies de transport, notre société intervenant en qualité d'intermédiaire.

En revanche, SILC intervient toujours pour limiter au maximum les conséquences de tous ordres entraînés par des retards postaux ou des incidents imprévisibles. Les frais supplémentaires occasionnés par les événements cités ci-dessus restent à la charge de l'acheteur, qui s'engage à rembourser SILC, si une avance a été faite. Les frais entraînés pour la réorganisation du voyage d'un participant suite à une absence au départ du groupe, ou suite à la non présentation des pièces requises au passage des frontières, restent à la charge des parents. Les frais occasionnés par une mauvaise interprétation des consignes indiquées sur la fiche voyage et sur le programme sont de la responsabilité du professeur-organisateur.

En cas de retard dans la réception des consignes de voyage, le professeur-organisateur doit impérativement prendre contact avec le bureau de SILC.

13 - PLACEMENT

Sauf empêchement majeur, la liste des familles hôtesse est communiquée au professeur-organisateur dans la semaine qui précède le départ.

En tout état de cause, SILC s'engage à communiquer au professeur-organisateur les coordonnées de l'organisateur local au minimum 10 jours avant le départ.

14 - UTILISATION DE L'IMAGE

SILC peut être amené à prendre des photos des jeunes afin de les utiliser pour illustrer la présentation des séjours dans nos brochures ou site internet, sauf avis contraire du participant ou de ses parents ou tuteurs. Cet avis devra nous parvenir au moment de l'inscription au séjour.

CONTRATS D'ASSURANCE SILC

SILC est titulaire des contrats d'assurance suivants :

• **Responsabilité Civile Professionnelle :**

ALLIANZ police n° 42.924.430

Tous dommages confondus : 10 000 000 €

• **Individuelle assurance multirisques :**

MUTUAIDE police n° 7763

Nous tenons à disposition les textes des garanties complètes et montant des couvertures.