

CONDITIONS DE VENTE

Établies en application du Décret n°2017-1871 du 29/11/2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1717 du 20/12/2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25/11/2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Entre le détaillant, la SASU Apex Voyages (ci-après dénommée « Apex Voyages »), et le bénéficiaire de la formation linguistique objet du présent contrat (ci-après dénommé « le Client »), ou son responsable légal s'il est mineur (ci-après dénommé « le Client »), il est convenu ce qui suit :

Article 1 - Détaillant et organisateurs

Le détaillant

SAS Apex Voyages, siège social 22 avenue Victor Hugo, 75116, PARIS.

RCS 880 980 289. SIRET 88098028900016, N° de TVA intracommunautaire : FR18880980289.

Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages IM075200031.

Garantie Financière assurée par Groupama ° 4000717091 en conformité avec les articles L.211-18 et R.211-26.

Garantie Responsabilité Civile Professionnelle Agences de voyages GENERALI - 2 rue Pillet Will, 75009, PARIS
Les organisateurs

Les différentes écoles de langue sélectionnées par le détaillant en vue de la délivrance des prestations faisant l'objet du présent contrat et dont les coordonnées sont communiquées au Client dans le Dossier de Séjour.

Article 2 - Nature de la prestation

Apex Voyages intervient en qualité de consultant- conseil en formation linguistique. A ce titre, la mission de Apex Voyages consiste à être au service de toute personne ayant pour objectif d'améliorer ses compétences dans la pratique d'une langue étrangère : écouter, renseigner, guider et conseiller chaque Client vers les parcours d'apprentissage des langues les mieux adaptés à son profil et à ses objectifs, lui présenter les formations adaptées de manière transparente, précise et rigoureuse, ainsi que les institutions susceptibles de répondre à ses attentes, procéder, au nom et

pour le compte de son Client, à la réservation de la formation auprès de l'école de langues que le Client aura choisie, et qui sera chargée de dispenser la formation choisie.

Les écoles de langue et établissements d'enseignement qu'Apex Voyages, dans le cadre de sa mission, est susceptible de présenter à son Client, ont fait l'objet de visites préalables, d'inspections, contrôles et vérifications de la part d'Apex Voyages.

Ces établissements d'enseignement sont eux- mêmes responsables de la bonne exécution des prestations de cours et de leurs éventuelles prestations accessoires.

Apex Voyages met tout en œuvre pour que les prestations délivrées par les écoles de langue soient en parfaite conformité avec les éléments contractuels.

Sauf mention contraire dans les descriptifs de chaque séjour, Apex Voyages n'intervient en aucune façon lors de l'organisation du voyage, et ne procède à aucune réservation de transport, ni achat de titre de transport, de quelque nature que ce soit.

Article 3 - Informations précontractuelles

Conformément à l'article R211-4 du Code du Tourisme, les informations précontractuelles sont données par écrit au moyen de la brochure Apex Voyages et du site internet, lequel permet la réalisation de documents au format PDF reprenant l'ensemble des caractéristiques de la formation consultée en ligne.

Les informations précontractuelles concernent l'ensemble des modalités de la formation (lieu et durée de la formation, volume horaire hebdomadaire des cours, nombre d'excursions et d'activités éducatives exprimé en journées ou demi-journées, nature et description du mode d'hébergement, repas fournis, options complémentaires disponibles, dates et prix, instructions au Client en vue de l'achat de son titre de transport pour se rendre sur place, frais annexes), les conditions générales et particulières de vente, le formulaire d'information standard prévu par l'arrêté du 01/03/2018, les modalités du contrat d'assurance multirisques-annulation proposé en option.

Il est ici précisé en outre, et toujours au titre de l'information précontractuelle :

Que l'ensemble des prestations et services est délivré dans la langue du pays dans lequel se déroule la formation.

Qu'il n'y a pas d'intervenant français sur le lieu de formation.

Que les coordonnées de l'école de langue, du contact sur le lieu de la formation, du lieu d'hébergement, ainsi que le numéro de la ligne téléphonique d'urgence seront communiquées au Client au plus tard 10 jours avant son départ de France, par voie électronique.

Que les lieux de formation ne sont pas toujours adaptés aux personnes à mobilité réduite mais que, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur lui seront données.

Que les prix des formations, étant soumis aux fluctuations constantes des taux de change, peuvent varier jusqu'au 20 jours avant le début du séjour. Ils sont mis à jour sur le site internet. Le prix au moment de la réservation est donc susceptible de variation suivant l'évolution des taux de change de référence.

Que les formations proposées par Apex Voyages ne sont pas soumises à la réalisation d'un nombre minimal de participants.

Que la réservation d'une formation n'est prise en compte qu'après règlement d'un acompte de 750 €, et qu'elle peut être annulée de plein droit par Apex Voyages exclusivement, si le solde de la facture n'a pas été réglé au plus tard à la date limite de paiement indiquée sur la facture et/ou le mandat.

Que les informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination sont fournies dans le présent document, ainsi que sur chaque descriptif de formation sur le site et dans la brochure Apex Voyages.

Que le Client peut résoudre/résilier le contrat à tout moment avant le début de la formation, moyennant le paiement de frais de résolution indiqués à l'article 8 ci-après, et conformément au I de l'article L. 211-14.

Que informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution/annulation du contrat par le Client ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès, sont communiquées sur le site et dans la brochure Apex Voyages.

Que l'ensemble des communications entre le Client et Apex Voyages, et des échanges de documents et formulaires liés à la formation réservée, sont réalisés par voie électronique. En procédant à la réservation d'un séjour linguistique Apex Voyages, le Client accepte expressément l'usage du courrier

CONDITIONS DE VENTE

électronique pour la transmission de tous les documents, contrats, factures, formulaires, et documents d'information liés à la formation réservée.

Article 4 - Informations précontractuelles complémentaires

Conformément à l'article R211-6 du Code du Tourisme, Apex Voyages précise ici :

Que toute exigence particulière du Client soit, si elle est jugée raisonnable par rapport au contexte général de la formation choisie, soumise à accord préalable écrit de l'école de langues assurant la délivrance des prestations. Sans cet accord, la réservation ne pourra pas être prise en compte.

Qu'Apex Voyages ainsi que l'école de langue organisant la formation sont responsables de la bonne exécution de toutes les prestations et services objets du contrat de vente, conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1.

Que l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, sont précisées à l'Article 1 ci-dessus.

Que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local d'Apex Voyages (c'est-à-dire l'école de langue), d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le Client peut contacter rapidement contacter Apex Voyages ou l'école de langue et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour seront communiqués au Client par voie électronique au plus tard 10 jours avant la date d'arrivée sur le lieu de la formation.

Que le Client soit tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution de la formation, conformément au II de l'article L. 211-16.

Que le Client, parent d'un enfant mineur participant à la formation, se verra communiquer, par voie électronique et au plus tard 10 jours avant la date d'arrivée sur le lieu de formation, les coordonnées lui permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Que les informations sur les procédures internes de traitement des plaintes et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des

litiges sont communiquées à l'article 20 ci-après.

Que les informations sur le droit du Client de céder le contrat à un autre Client conformément à l'article L. 211-11 sont communiquées à l'article 8 ci-après.

Article 5 - Réserve et formation du lien contractuel

5.1 Réserve et formation du lien contractuel

Le contrat est conclu par voie électronique sur le site, via la procédure dite du « double-clic » (article 1369-5 du code civil). Lors du premier clic, le Client manifeste son intention de contracter. Il doit ensuite renouveler son acceptation lors du deuxième clic, en validant notamment son acceptation des présentes Conditions de Vente et accusant réception du Formulaire d'Information Standard.

Le paiement de l'acompte s'effectue en ligne, une requête de double validation permet de s'assurer que le Client a bien compris qu'il était sur le point d'effectuer un paiement pour valider sa demande de réservation en toute connaissance des informations précontractuelles.

Le lien contractuel entre Apex Voyages et le Client est formé dès réception par Apex Voyages de la demande de réservation, laquelle n'est valide et donc prise en compte qu'accompagnée du paiement de l'acompte demandé. La demande de réservation engage définitivement le Client, y compris lorsque la disponibilité de la formation reste à confirmer. Le droit à rétractation n'est pas applicable aux ventes de séjours par internet (articles L221-18 et L221-28 du Code de la Consommation). Le contrat peut toutefois être annulé par le Client selon les modalités prévues à l'article 8 des présentes.

5.2 Réserve et formation du lien contractuel

Après toute réservation effectuée auprès d'un conseiller Apex Voyages par téléphone, le Client recevra un courrier électronique récapitulatif de sa réservation, accompagné des conditions générales de vente et d'assurances, et du formulaire d'information standard, qu'il devra valider pour accord en général dans les 48 heures. La validation emporte formation du lien contractuel. En cas de non-disponibilité de place, la réservation sera annulée sans autre formalité et l'acompte remboursé (à l'exception des réservations effectuées dans les 14 jours précédant le jour de début des cours, où une retenue de 150 € sera effectuée).

5.3 Réserve et formation du lien contractuel
Paiement intégral de la formation lors de la réservation, SANS AUCUNE EXCEPTION, pour toute réservation effectuée moins de 45 jours avant la date de début de formation. Dans le cas où l'école de langue ne serait pas en mesure de confirmer une place sur la formation demandée, les sommes versées seront remboursées au Client.

5.4 Confirmation d'inscription une fois la réservation effectuée

Apex Voyages confirmera dans un délai maximal de 7 jours ouvrés (Lundi à Vendredi), sauf circonstances particulières, la disponibilité de la formation demandée, par voie électronique. Le Client ne devra réserver ses titres de transport qu'après avoir reçu le courrier électronique de confirmation définitive de l'inscription. Dans le cas d'une formation dite « Chez le Professeur », le délai de confirmation peut être plus long, en raison du temps nécessaire à la sélection d'un enseignant adapté au profil du Client.

En cas d'indisponibilité de la formation objet de la réservation, le contrat deviendra caduc et les sommes versées seront intégralement remboursées sous 48 heures hors samedi et dimanche.

5.5 Absence de droit de rétractation

En application des articles L221-18 et L221-28 du Code de la Consommation, le Client est informé de ce qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation une fois la réservation effectuée.

5.6 Demandes particulières ou spécifiques

Elles devront être transmises à Apex Voyages, par voie de courrier électronique, en même temps que la réservation. Toute demande de ce type devra être préalablement validée par écrit par l'école de langue accueillant le Client. Certaines demandes, si acceptées, pourront faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Aucune demande impérative ne pourra être prise en compte une fois l'inscription confirmée.

5.7 Conformité aux réglementations des pays où se déroulent les formations

Afin d'être eux-mêmes en conformité avec les lois et dispositions réglementaires affectant leur activité, nos partenaires locaux peuvent soumettre l'inscription à la signature par le responsable légal du mineur, de formulaires spécifiques (décharges, règles de

CONDITIONS DE VENTE

la formation, autorisations parentales, le plus souvent). Le Client devra signer ces formulaires et les retourner à Apex Voyages par voie électronique au plus tard 10 jours avant le départ.

Article 6 - Prix des formations et frais annexes

6.1 Frais de Conseil, Service et Accompagnement du projet

Séjours linguistiques : 150 €

Ils constituent la rémunération du travail effectué par votre conseiller Apex Voyages : conseils téléphoniques ou en face-à-face ou par email, orientation et présentation des séjours, aide au choix, gestion de la réservation. A ce titre, ils ne sont jamais remboursables.

6.2 Frais de reprise/modification du dossier

100 € (Par intervention sur le dossier, pour tout changement demandé après édition de la facture).

6.3 Frais de Formation / Frais Pédagogiques / Frais de Scolarités

Ils comprennent :

les cours de langue,

le matériel pédagogique et les supports de formation requis,

le test de compétences linguistiques en début et en fin de formation,

le nombre de demi-journées et journées d'excursion et/ou activités

éducatives/pédagogiques/culturelles/linguistiques comprises dans la formation lorsque la formation choisie en prévoit (se reporter au descriptif de la formation choisie),

l'hébergement pendant la formation choisie et les repas tels qu'ils sont mentionnés sur le descriptif de la formation choisie,

l'encadrement tel qu'il est prévu sur le descriptif de la formation choisie et sauf séjours en immersion ou chez le professeur.

les prestations accessoires autres que pédagogiques sont réservées par Apex Voyages au nom et pour le compte du Client, en intermédiation transparente, auprès des écoles de langue. Elles sont facturées au Client à prix coûtant, via un compte-rendu de mandat d'intermédiation joint à la facture de frais pédagogiques : il peut s'agir des frais d'accueil-transfert du participant entre son point d'arrivée et le lieu de son hébergement les jours de son arrivée puis de son départ, ou de toute prestation ou service à caractère non pédagogique.

Ne sont jamais inclus dans nos prix (sauf mention contraire dans le descriptif de la formation) :

le voyage jusqu'au centre de formation,

les dépenses personnelles,

les transports urbains,

les activités et excursions supplémentaires et facultatives éventuellement proposées sur place,

les assurances,

la caution demandée par certains lieux d'hébergement,

et plus généralement toute prestation non spécifiquement indiquée comme étant incluse.

Article 7 - Échéancier et modalités de paiement

7.1 Échéancier des paiements

Acompte lors de la demande de réservation : 750 € (dont 150 € Frais de Conseil, Service et Accompagnement applicables et 600 € d'acompte sur les frais pédagogiques), plus la prime d'assurance et les frais de voyage accompagnés éventuels.

Solde de la facture : A régler au plus tard à la date limite de paiement indiquée sur la facture, et sauf mention contraire 45 jours avant le jour de début de séjour.

Réservation dans les 45 jours précédant la date de formation : paiement intégral à la réservation

7.2 Modes de paiement acceptés

Cartes Bancaires Visa/Mastercard ou virement bancaire. Toutes les transactions par carte de crédit et de débit sont débitées au moment de l'achat. A moins de 45 jours du départ seuls les paiements par carte bancaire Visa/Mastercard et virement sont acceptés.

7.3 Facture restant impayée à la date limite de paiement indiquée sur la facture

Apex Voyages se réserve le droit de disposer de la place réservée par le Client, dès lors que le solde mentionné sur la facture du Client n'est pas constaté comme encaissé à la date limite de 45 jours indiquée sur la facture. Les sommes versées seront conservées par Apex Voyages, sans préjudice de poursuite en recouvrement de la totalité de la facture.

Article 8 - Annulation/Résolution du contrat par le Client / Cession du contrat

8.1 Annulation/Résolution du contrat de vente du fait du Client

Toute annulation doit obligatoirement être signifiée avant le début de la formation, au siège social d'Apex Voyages, et par lettre recommandée avec avis de réception. La date d'expédition postale du courrier recommandé, le cachet de La Poste faisant foi, sera considérée comme date d'annulation. Aucune annulation n'est prise en compte si elle n'est pas notifiée ou confirmée à Apex Voyages par lettre RAR. Les Frais de Conseil, Service et Accompagnement, ainsi que les primes de souscription d'assurances, et les frais de voyage accompagnés, ne sont jamais remboursables.

Modalités d'annulation si le Client n'a pas souscrit d'assurance-annulation :

Barème forfaitaire des indemnités de résiliation/résolution du contrat :

Date de l'annulation en jours calendaires / Montant retenu par Apex Voyages

Au plus tard 45 jours avant la date de début de formation : Retenue de l'acompte de 750€, des primes d'assurances, et des frais de voyage accompagné

Solde de la facture restant impayé à 45 jours du départ : Annulation automatique du séjour et retenue de l'acompte de 750 €, des primes d'assurances, et des frais de voyage accompagné.

Dans les 44 jours précédant la date de début de séjour : Aucun remboursement.

En cas de non-présentation du participant au lieu de séjour fixé au contrat : Aucun remboursement.

En cas de perte ou vol de passeport et/ou de non-conformité aux formalités d'entrée imposées par le pays de séjour : Aucun remboursement.

Les primes d'assurance, les frais de voyage accompagné et les Frais de Conseil, service et accompagnement ne sont jamais remboursables.

Tout contrat lié à un séjour annulé peut faire l'objet d'un avoir-report en vue d'un nouveau séjour, à la discrétion d'Apex Voyages. Ce nouveau séjour est régi par les conditions générales d'annulation ordinaires ci-dessus.

Interruption de la formation du fait du Client : Aucun remboursement à quelque titre que ce soit ne sera effectué une fois le séjour commencé. Les cours débutés ne sont pas transférables à une tierce personne, ni les hébergements. En cas d'absence aux cours, ceux-ci ne sont ni remplacés, ni reportés, ni remboursés. En cas d'absence le 1er jour, le contrat sera considéré comme rompu aux torts exclusifs du Client, les sommes versées

CONDITIONS DE VENTE

ne seront pas remboursables, quel que soit le motif de l'absence. Dans le cas exceptionnel ou un remboursement partiel serait accordé, le prix des semaines déjà effectuées serait recalculé sur la base du tarif unitaire de base à la semaine la plus élevée, sans application de dégressivité.

8.2 Cession du contrat

Le Client souhaitant annuler/résilier sa formation avant son départ en séjour, peut céder son contrat à un autre participant qui remplit les mêmes conditions que lui : même sexe, même âge, même niveau linguistique. Apex Voyages devra en être informé par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard 7 jours ouvrés avant le départ, comportant l'intégralité des informations concernant le nouveau participant. Des frais de gestion administrative de 150 € seront appliqués au cédant.

Article 9 - Assurance Multirisques et Annulation

9.1 Modalités de souscription

Lors de la réservation de la formation, le Client, s'il est domicilié en France, se voit proposer la souscription optionnelle d'une Assurance- Multirisques-Annulation, dont les modalités de fonctionnement, les risques couverts, les montants des garanties et leurs exclusions sont spécifiés dans le contrat complet. Cette assurance couvre les frais médicaux, l'hospitalisation, le décès, la responsabilité civile, le rapatriement, et l'annulation avant le départ. La couverture de l'annulation a pour objet de permettre au Client d'être remboursé des indemnités de résiliation/résolution spécifiées à l'article 8 ci-dessus, à concurrence de 6000 € par séjour, et si le motif d'annulation invoqué par le Client fait partie des causes d'annulation mentionnées dans le contrat d'assurance.

Elle ne peut être souscrite que lors de la réservation, et en aucun cas postérieurement à la réservation. Elle ne rembourse jamais les primes d'assurances, et les Frais de Conseil, Service et Accompagnement.

9.2 En cas d'annulation du contrat de vente par le Client qui a souscrit l'assurance annulation

En cas d'annulation de la formation à l'initiative du Client, et à condition que l'assurance Multirisques-Annulation ait bien été souscrite d'une part, que l'annulation intervienne avant la date contractuelle de début de formation d'autre part, et enfin

qu'au moment où Apex Voyages reçoit la demande d'annulation, la facture ait été payée intégralement dans le délai contractuel, le Client pourra solliciter l'intervention de l'assureur afin d'être remboursé des pénalités d'annulation/résiliation du contrat facturées par Apex Voyages, et ce dans le cadre des garanties et modalités prévues dans le contrat d'assurance, l'assureur restant seul décisionnaire. L'assurance Multirisques-Annulation ne couvre pas l'absence au point d'arrivée fixé au contrat, et/ou sur le lieu de la formation à la date fixée (ni l'interruption de séjour non causée par un motif médical).

9.3 Libre choix de l'assureur / Attestation obligatoire d'assurance

Le Client reste libre du choix de l'assureur, et peut opter pour tout contrat de son choix, s'il estime bénéficier ainsi d'une meilleure couverture ou pour tout autre raison lui appartenant. Mais il doit impérativement fournir à Apex Voyages, préalablement au départ en formation du participant, un certificat d'assurance en bonne et due forme. A leur arrivée au centre de séjour, les participants pourront, notamment aux États-Unis mais pas exclusivement, se voir demander une attestation d'assurance rédigée en anglais, et compréhensible par tout intervenant médical local. A défaut, la prise en charge médicale serait susceptible d'être retardée.

Le Client ayant souscrit l'assurance Multirisques-Annulation proposée lors de la réservation par Apex Voyages recevra cette attestation, ainsi que tous les contacts indispensables en cours de formation, directement de l'assureur, par voie électronique.

Article 10 - Carte Internationale d'Assurance Maladie (CIAM)

Les participants à une formation linguistique se déroulant à l'intérieur de l'Union Européenne devront se procurer cette carte auprès de leur CPAM. La partie des dépenses médicales non remboursable par la CIAM reste à la charge du Client, ou de l'assurance complémentaire à laquelle le Client aura souscrit préalablement au départ en formation. La CIAM ne couvre pas les dépenses de rapatriement sanitaire.

Article 11 - Formalités de passage des frontières

• Les informations ci-après concernent uniquement les participants de nationalité

française et sont données sous réserve de modifications ultérieures. Les participants d'autres nationalités devront se renseigner directement auprès des consulats et ambassades de leur pays et de leur destination finale. En aucun cas Apex Voyages ne se substitue au Client, lequel est responsable de toutes les démarches liées à l'obtention des documents nécessaires à son voyage. Toutes informations utiles sur le site diplomatie.gouv.fr

Apex Voyages ne saurait être tenue responsable de tout rejet à la frontière dû à l'insuffisance ou à la non-conformité des papiers d'identité présentés par le participant, et le retour du participant dans son foyer serait à la charge de ses parents, y compris les frais d'accompagnement pour les mineurs. Aucun remboursement ne sera effectué.

• Des formalités sanitaires pour entrer dans le pays du séjour, ou pour revenir en France, peuvent être imposées par les États, par exemple, test PCR avant le départ, test PCR au retour en France, obligation de quarantaine, obligation de vaccination complète avec 2ème dose au moins 14 jours avant l'arrivée dans le pays de séjour, liste non limitative et susceptible d'évolution constante. L'accomplissement de ces formalités incombe aux voyageurs. Le Client doit se tenir informé en temps réel de toute évolution jusqu'au jour de son départ en consultant notamment les sites suivants :

<https://pasteur.fr/fr>

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Apex Voyages conseille également au Client de s'inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

11.1 Délai d'obtention des documents nécessaires au voyage

Prévoir de 4 à 8 semaines de délai pour obtenir les documents requis.

11.2 Autorisation de Sortie du Territoire obligatoire tout participant mineur et toutes destinations

Formulaire accessible sur le site : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359> à imprimer et à remettre au mineur voyageant seul après signature de son responsable légal, accompagné d'une copie de la pièce d'identité du responsable légal et d'une photocopie du Livret de Famille

CONDITIONS DE VENTE

(particulièrement dans le cas où le nom de famille du participant diffère de celui de son responsable légal). Bien respecter les instructions données sur le site ci-dessus.

11.4 Formations dans l'Union Européenne

Carte Nationale d'Identité (date de validité imprimée sur la carte supérieure à la date de fin de séjour).

Ou de préférence un Passeport personnel (en cours de validité jusqu'à 6 mois après la date de fin de séjour).

Séjours au Royaume Uni

- Passeport en cours de validité obligatoire pour tout séjour de moins de 6 mois. Une autorisation électronique de voyage pourra être demandée courant 2024.

- Pour les séjours de plus de 6 mois, visa obligatoire. Toutes les informations ici

: <https://uk.ambafrance.org/Conditions-d-entree-et-de-sejour-29733>

11.5 Formations en dehors de l'Union Européenne

Passeport personnel biométrique obligatoire, valide 6 mois après la date de fin de formation. USA : Le participant doit impérativement obtenir l'ESTA (Electronic System for Travel Authorization) sur le site officiel <https://esta.cbp.dhs.gov> au plus tard 72h avant le départ. Tous détails sur : <http://french.france.usembassy.gov/fr/visas.html>. Coût = env. \$14 à régler en ligne. Bien imprimer l'autorisation reçue, une fois accordée. Canada: Autorisation de voyage électronique (AVE) obligatoire. Toutes les informations sur cette procédure : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/visiter-canada/ave.html> Coût = env. \$7 à régler en ligne. Bien imprimer l'autorisation reçue, une fois accordée. Australie : Autorisation de voyage électronique (AVE) obligatoire. Toutes les informations sur cette procédure : <http://www.homeaffairs.gov.au> Bien imprimer l'autorisation reçue, une fois accordée.

11.5 Situation politique et sanitaire des pays de destination

Le Client devra régulièrement vérifier les informations publiées sur le site internet du Ministère des Affaires Étrangères (http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html)

11.6 Santé et risques divers liés aux voyages

Apex Voyages conseille vivement à ses Clients de consulter avant leur départ et pendant la formation sur place, les sites suivants pour obtenir toutes les informations sur la situation sanitaire, politique et sociale des pays dans lesquels ils souhaitent se rendre. Des conseils de prévention y sont également donnés et régulièrement mis à jour. <http://www.diplomatie.gouv.fr> « Conseils aux voyageurs » (Tel 01 45 50 34 60) <http://www.sante-sports.gouv.fr> , <http://www.invs.sante.fr/> et www.pasteur.fr

Article 12 - Conditions de participation

Une formation linguistique à l'étranger nécessite d'être en bon état de santé physique et mentale.

Apex Voyages et les écoles de langue assurant les formations décrites dans la présente brochure et sur le site ne sauraient être considérés compétents en matière d'accueil de participants souffrant de troubles de santé ou psychiques relevant de traitements médicaux par des professionnels qualifiés. Le Client s'engage ainsi à soumettre à l'appréciation d'Apex Voyages, par écrit, et dès qu'il en a connaissance, toute particularité susceptible d'affecter le déroulement de la formation de son enfant, telle que, en particulier, l'existence d'allergies, de régimes alimentaires spécifiques, de traitements médicaux en cours, de situations de handicap, et plus généralement de toutes conditions médicales, physiques comme mentales et psychologiques. Apex Voyages se réserve le droit de ne pas accepter une réservation (ou de résilier un contrat déjà existant au moment où le Client signale des conditions spécifiques), si l'école de langue assurant l'accueil du participant, ne s'estime pas raisonnablement en mesure d'assurer les meilleures conditions de sécurité et de bien-être au participant concerné. Les écoles de langue se réservent le droit de faire rapatrier, auprès de son responsable légal et à ses frais, un participant souffrant de troubles physiques ou psychologiques non signalés expressément par écrit par le Client, susceptibles de nuire à sa bonne intégration dans la formation.

Article 13 - Retour anticipé / Diminution de la durée de la formation

13.1 Retour anticipé

Toute formation écourtée unilatéralement du fait du participant et quelle qu'en soit la cause, ne donnera lieu à aucun

remboursement, ni à quelque indemnisation que ce soit. Le Client fera son affaire de l'organisation du voyage retour de son enfant et s'engage à régler tous frais occasionnés par ce retour anticipé.

13.2 Diminution de la durée de la formation avant le départ de France

Toute demande de diminution de la formation une fois l'inscription confirmée, et avant le départ du Client, est considérée comme une annulation et soumise au barème des frais d'annulation en vigueur.

Article 14 - Modification d'un élément essentiel du contrat de vente / Annulation d'un séjour par Apex Voyages

14.1 Modifications apportées avant le départ

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages à l'étranger, les écoles de langue organisatrices des séjours peuvent être amenées à effectuer des modifications mineures par rapport aux descriptifs de la présente documentation. Toutefois, si, avant le départ, elles devaient modifier un élément essentiel du contrat (voir définition ci-après) conclu avec le Client, Apex Voyages en avertira le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, y compris par courrier électronique, le plus rapidement possible. Le Client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat et être intégralement remboursé des sommes versées sous 14 jours. Le Client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la réception de l'information. A défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée et le nouveau contrat de formation sera établi et soumis aux dispositions de l'article 5 ci-dessus.

14.2 Définition des « éléments essentiels du contrat »

Les parties au contrat conviennent que constituent des éléments essentiels du contrat de vente les éléments suivants et exclusivement les éléments suivants : les dates de début et de fin de la formation, le volume d'heures de cours de langue prévu sur la durée totale de la formation, le type d'hébergement prévu (c'est-à-dire « En famille d'accueil », ou « En hébergement collectif »), le nombre de journées et de demi-journées

CONDITIONS DE VENTE

d'activités/excursions inclus dans le programme, l'accueil du participant à son point d'arrivée et la réalisation du transfert vers le lieu d'hébergement, ainsi que la réalisation du transfert retour vers le point de départ du pays de séjour).

Le remplacement d'une famille d'accueil par une autre en cas de désistement de la première, le remplacement d'un hébergement résidentiel collectif par un autre de même nature, tant qu'ils offrent les mêmes prestations, la substitution du centre de formation à celui d'origine tant que les prestations et accréditations sont identiques, ne sont pas considérés comme des modifications d'éléments essentiels du contrat. Le désistement d'une famille d'accueil, qui interviendrait après envoi de ses coordonnées au Client, ne constitue pas une modification d'un élément essentiel du contrat, dans la mesure où le mode d'hébergement prévu au contrat n'est nullement affecté, et où une famille d'accueil de substitution est affectée au participant.

14.3 Modifications apportées après le départ

Si, une fois la formation commencée, une/des prestation(s) prévues au contrat ne pouvant être assurée par l'école de langue, une prestation de qualité équivalente ou supérieure serait assurée en remplacement, sans aucun supplément de prix, sauf en cas de force majeure. Si cela s'avérait impossible, le Client serait intégralement remboursé de la prestation non assurée.

14.4 Annulation d'un séjour par Apex Voyages

Apex Voyages se réserve le droit d'annuler une formation si des circonstances imprévisibles sur le lieu de séjour ou à proximité immédiate ne permettent pas d'assurer de manière satisfaisante, les prestations prévues au contrat. Dans ce cas, et sauf force majeure imprévisible et soudaine, le Client en sera informé au plus tard 20 jours avant la date prévue de début de la formation. Apex Voyages proposera au Client le report de la formation à une date ultérieure dans un délai de 12 mois, ou le choix d'une formation de remplacement. En cas de refus du Client, Apex Voyages remboursera au Client les sommes versées dans un délai maximal de 14 jours. En aucun cas, Apex Voyages ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers

à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Client, ou du refus par le Client de bénéficier des prestations du contrat. La responsabilité d'Apex Voyages ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

Article 15 - Informations avant le départ

Au plus tard 10 jours avant le départ (sous réserve que la facture ait été intégralement payée, et que la réservation ait été faite plus de 30 jours avant la date de début de formation), Apex Voyages mettra à disposition du Client, par voie électronique uniquement, les documents liés à sa formation linguistique. Ces documents incluent notamment les coordonnées du centre de formation et du responsable de la formation sur place, les coordonnées du lieu d'hébergement, les contacts en cas d'urgence. Dans le cas d'un hébergement chez l'habitant, les coordonnées de l'hôte sont toujours mises à disposition sous réserve de changement de dernière minute. Dans le cas d'une inscription effectuée moins de 30 jours avant le départ, ou d'un désistement de dernière minute de l'hébergeur, ces coordonnées peuvent n'être communiquées que la veille du départ, sauf cas de force majeure.

Article 16 - Organisation du voyage vers le centre de formation, contraintes à respecter lors de la réservation des vols/trains

Sauf mention contraire sur certains séjours et à certaines dates, Apex Voyages n'organise pas de voyage, ni individuel, ni en groupe accompagné. L'achat du titre de transport et la réservation des trajets pour se rendre à destination incombe exclusivement au Client. Le participant se rend par ses propres moyens jusqu'au point d'accueil spécifié sur le contrat de vente. Arrivé à ce point d'accueil, il sera pris en charge par un représentant de l'école de langue partenaire d'Apex Voyages sur place, et encadré à partir de ce moment-là.

Si le séjour choisi propose à certaines dates un voyage accompagné entre Paris et l'aéroport de destination finale, le transporteur sera Air France ou Eurostar.

16.1 Préconisations pour l'achat par le Client du titre de transport du participant

Ne jamais réserver de titre de transport AVANT d'avoir reçu d'Apex Voyages, par voie

électronique, la confirmation d'inscription. Il est conseillé de réserver un billet modifiable et remboursable, ceci afin de parer à tout impondérable ou à toute annulation ultérieure. A défaut, penser à souscrire auprès de la compagnie aérienne une assurance annulation après en avoir vérifié les conditions de mise en œuvre (L'Assurance Multirisques-Annulation éventuellement souscrite auprès d'Apex Voyages ne couvre pas le titre de transport s'il a été acheté en dehors d'Apex Voyages).

Certaines compagnies aériennes n'acceptent pas à bord les mineurs de moins de 16 ans non accompagnés d'un adulte, notamment celles dites « low cost ».

Il est conseillé, lorsque la compagnie aérienne en offre la possibilité, de faire voyager les mineurs sous statut de mineur non accompagné par un adulte (communément appelé « voyage en UM »). Se renseigner auprès de la compagnie choisie.

16.2 Lieux et horaires d'arrivée et de départ

Le Client s'engage expressément à se conformer aux créneaux horaires et aux points d'arrivée et de départ dans le pays de séjour tels qu'ils sont spécifiés sur le descriptif de la formation choisie. A défaut seront facturés tous les frais supplémentaires afférents au non-respect de ces spécifications (taxi privé facturé selon distance, jour et horaires).

16.3 Accueil du participant à son arrivée

Au point d'arrivée, le participant sera attendu par un représentant de l'école de langue partenaire d'Apex Voyages. A partir de ce moment-là, le participant reste sous la responsabilité de l'équipe d'encadrement présente au point d'arrivée. Il sera ensuite conduit jusqu'à son lieu d'hébergement. Selon les cas, le transfert vers le lieu d'hébergement s'effectue de manière collective ou individuelle, en bus privé, en mini-bus privé, en taxi individuel ou partagé, et peut impliquer une attente plus ou moins longue dans le cas d'un transfert collectif. Le Client qui souhaite éviter tout temps d'attente à son enfant pourra demander spécifiquement, lors de la réservation, à bénéficier d'un taxi privé, un devis lui sera alors communiqué en fonction de la distance à parcourir.

Aucun participant mineur n'est autorisé à voyager seul et sans accompagnement d'un adulte entre son point d'arrivée sur le territoire du pays de séjour, et son centre de

CONDITIONS DE VENTE

séjour. Le service Accueil-Transfert est obligatoire, qu'il soit inclus dans le prix du séjour ou en supplément.

16.4 Frais supplémentaires pour les participants voyageant sous statut « UM »

En raison des contraintes d'organisation imposées par ce statut spécifique, des frais de prise en charge des UM, indiqués sur le site internet d'Apex Voyages, sont facturés par certaines écoles de langue, et par Apex Voyages, au titre de leurs gestions respectives des formalités et contraintes de travail imposées par les procédures UM, en sus des frais d'accueil- transfert ordinaire. Ils sont spécifiés lors de la réservation. Dans le cas où un participant arriverait à destination en « UM » sans que ce statut ait été préalablement déclaré par ses parents auprès d'Apex Voyages, les frais d'Accueil UM seront doublés et payables immédiatement au représentant chargé de l'accueil-transfert. Au retour, les parents devront venir eux-mêmes récupérer leurs enfants sur le lieu du séjour si le paiement des frais UM doublés n'est pas fait sur le moment.

16.5 Si le voyage est organisé et facturé par Apex Voyages

Sur certains séjours et à certaines dates, Apex Voyages propose un voyage accompagné par un adulte jusqu'à destination. A l'arrivée à l'aéroport de destination, l'accompagnateur Apex Voyages remettra les participants aux responsables respectifs des centres de séjour où ils se rendent. Il n'y aura donc pas de frais à payer au titre des voyages en « UM ». Les frais de voyage accompagné facturés ne sont jamais remboursés, sauf si l'assurance-annulation a été souscrite lors de l'inscription. L'organisation d'un voyage accompagné est soumise à un minimum de 10 inscrits par voyage, à défaut, ils seront annulés et le Client devra alors réserver un voyage individuel.

Article 17 - Modalités d'organisation générale des séjours

Le Client est invité à prendre attentivement connaissance des informations qui suivent :

17.1 Jours d'arrivée et de départ : La première et la dernière journée sont uniquement consacrées aux voyages, et ne contiennent aucune des prestations de repas, cours et activités diverses prévues dans le programme/prix de la formation. Le

Client veillera notamment à fournir à son enfant de quoi boire et manger pendant ces journées consacrées aux voyages. Les cours et activités débutent le lendemain du jour d'arrivée.

17.2 Nationalités représentées : La proportion de francophones sur un séjour, lorsqu'elle est indiquée, est celle constatée l'année précédente. Elle est susceptible de varier d'une année sur l'autre de manière imprévisible, est donnée à titre uniquement indicatif, et pour ces raisons, ne saurait servir de critère de choix d'un séjour.

17.3 Jours fériés : Les cours ne sont pas assurés ni remplacés lors des jours fériés du pays de destination.

17.4 Test de niveau de début de séjour : Le test de niveau et les réunions de mise en place de la formation sont inclus dans le volume total d'heures d'enseignement spécifié pour la formation.

17.5 Droit à l'image : Les écoles de langue accueillant les participants peuvent procéder à la prise de photos des élèves pendant le déroulement des cours et activités, en vue de l'illustration de leurs documents commerciaux à paraître, tant sur supports imprimés que numériques. Si le Client ne souhaite pas que son enfant soit pris en photo, il convient de le faire savoir expressément, dans le document électronique « Fiche Sanitaire et de Liaison », que le Client devra compléter avant le départ. Le Client préviendra expressément son enfant mineur de sa décision afin que celui-ci s'abstienne de participer à toute séance photo organisée pendant le séjour. Apex Voyages communiquera ce choix à l'école de langue.

17.6 Encadrement des participants / Temps libres : La supervision des participants est assurée par des équipes d'encadrement locales recrutées et formées par les écoles de langue partenaires d'Apex Voyages. Les participants avec hébergement en famille d'accueil sont encadrés lors des cours et des activités/excursions incluses dans le programme, uniquement. Les participants avec hébergement collectif sont encadrés 24/7, sauf lors d'éventuelles sorties libres autorisées si cette possibilité est spécifiée dans le descriptif de la formation. Les participants aux programmes « Chez le

Professeur » sont sous la responsabilité de la famille-enseignante.

Les participants de 16 ans et plus sont autorisés, dans certains centres, à sortir seuls et librement l'après-midi s'ils ne souhaitent pas suivre les activités du programme, sans formalité ni autorisation particulière. Le renoncement aux activités incluses dans le forfait mais non consommées du fait de ces sorties indépendantes ne donne lieu à aucun remboursement.

De même, certaines formules de formation prévoient plusieurs après-midis libres sans activités organisées, ceci afin de placer les participants en situation d'immersion linguistique et culturelle dans la ville où ils résident. Si le programme de la formation contient des après-midi libres et non encadrés, précision en est faite dans le descriptif de la formation afin que le Client puisse, si tel est son souhait, envisager plutôt une formation différente dans un autre centre de formation. Le Client déclare avoir été informé de ces circonstances préalablement à l'inscription au séjour, effectuée en toute connaissance de cause.

17.7 Mise en garde concernant la sécurité des participants : L'attention du Client est attirée sur le fait que le "risque zéro" n'existe nulle part au monde, et que même si les centres de formation proposés par Apex Voyages ne sont pas situés dans des quartiers considérés par la population locale comme étant "à risque", le risque d'incident ou de désagrément ne saurait être totalement exclu. Une sensibilisation aux risques encourus et une information sur les comportements responsables à adopter sont dispensées à tous les participants en début de séjour. Toute sortie libre autorisée, sans la présence d'un adulte (personne de 18 ans et +), présente un risque à l'étranger comme en France, qu'il appartient au Client d'évaluer attentivement avant d'inscrire son enfant. Il appartient également au Client de faire prendre conscience au participant, avant le départ, des règles élémentaires de prudence à observer (bien regarder de chaque côté avant de traverser une route, ne pas courir ni bousculer autrui, ne pas chahuter, ne pas répondre aux sollicitations diverses, respecter les files d'attente etc.). Ces règles seront rappelées en début de séjour.

CONDITIONS DE VENTE

17.8 Sorties du soir : Le régime applicable dépend du mode d'hébergement choisi et du pays de séjour.

Hébergement en famille d'accueil / chez l'habitant : Selon les écoles, une ou plusieurs activités en soirée peuvent être organisées et encadrées par l'école de langue. Les déplacements des participants entre leur famille d'accueil et le lieu de l'activité, et retour, ne sont pas encadrés ni surveillés ni supervisés. Les autres soirs, les participants peuvent sortir comme ils l'entendent, à condition de respecter l'horaire imposé de retour au domicile de leur famille d'accueil : en général 22h00, l'horaire exact est précisé dans les documents d'information spécifiques à chaque destination. Le Client dégage expressément Apex Voyages de toute responsabilité lors de ces sorties du soir non supervisées ni encadrées, et comprend que ces sorties sont à ses seuls risques et périls, et que ni Apex Voyages, ni l'école de langue, n'en assurent l'encadrement et la surveillance. Le Client qui ne souhaite pas que son enfant mineur sorte le soir sans accompagnement devra renoncer à un séjour chez l'habitant ou en famille d'accueil, et opter pour un séjour en collège ou campus n'autorisant pas les sorties non accompagnées.

Hébergement en centre collectif : Les sorties le soir sans encadrement ne sont pas autorisées. Les participants à partir de 16 ans peuvent se voir autorisés à sortir du collège/campus après l'heure du dîner, si leurs parents les y ont autorisés expressément via les formulaires d'autorisation retournés à Apex Voyages avant le départ de France, et sous la seule responsabilité légale de leurs parents dans la mesure où ces sorties ne sont pas accompagnées par un adulte.

À Malte cependant, les sorties non accompagnées sont autorisées, et ne peuvent pas être interdites car la structure d'encadrement locale ne les contrôle pas. L'heure limite de retour au lieu d'hébergement est minuit en semaine, et 1 h les vendredi et samedi pour tous les participants à partir de 15 ans révolus (en dessous de 15 ans révolus : 22h en semaine, minuit le vendredi et samedi).

La famille d'hébergement, les responsables de séjours, ou de centres, restent seuls juges de l'opportunité, ou non, de laisser un participant sortir le soir, qu'il ait ou non l'autorisation de ses parents, si la situation

l'exigeait. Leur décision est souveraine et sans appel.

Etats-Unis et Canada : Pas de sorties autorisées sans accompagnement d'un adulte.

Article 18 - Informations sur les types d'hébergement proposés

La nature de l'hébergement varie selon l'objectif pédagogique de la formation : en famille d'accueil pour donner au participant doté d'un niveau linguistique suffisant la possibilité d'utiliser la langue étrangère en situation d'immersion dans la vie courante, et de mieux appréhender la culture du pays ; Ou bien en hébergement collectif pour bénéficier d'une immersion internationale permettant de comprendre l'importance de la langue étudiée comme vecteur de communication universel.

18.1 « Famille d'accueil » ou « Logement chez l'habitant » : Il s'agit d'un mode d'hébergement non touristique, mais résidentiel au sein d'une famille d'accueil du pays où se déroule la formation. Les familles d'accueil, ou « logement chez l'habitant », reflet de leur pays, présentent des profils, modes de vie, pratiques religieuses, modes de pensée qui leur sont propres et souvent différents de ceux du participant. Il peut s'agir d'un couple avec ou sans enfant(s), d'un foyer monoparental ; d'une personne seule dont les enfants ne vivent plus à la maison ; de toutes origines, milieux sociaux et confessions, ou toute autre situation familiale après accord du Client. Les familles d'accueil sont rémunérées.

Elles sont sélectionnées par les écoles de langue à l'issue d'une procédure méticuleuse comprenant en particulier une visite complète des lieux et plusieurs entretiens préalables. En Grande-Bretagne, en Irlande et à Malte, les familles d'accueil sont également agréées par les services de police locaux en vue d'accueillir des mineurs. Le nombre maximum de jeunes dans une même famille est de 4 (Norme Européenne sur les Séjours Linguistiques).

Les participants peuvent utiliser le téléphone fixe de la famille d'accueil (sauf si elle ne possède que des portables) après en avoir demandé l'autorisation et en réglant de leur poche et sur le champ les frais de communication entraînés. Pour des raisons liées à la protection des mineurs, les accès à internet peuvent être surveillés et limités, les téléchargements interdits.

Le rôle des familles d'accueil est de fournir le gîte et le couvert, et d'encourager la conversation courante dans la langue du pays. La famille d'accueil doit être comprise comme étant le seul mode d'hébergement qui complète l'enseignement de la langue en offrant un contact au plus près des réalités du pays, et une immersion linguistique dans les conditions de la vie courante. En revanche, la famille d'accueil n'a pas vocation, sauf dans certaines formules qui le prévoient spécifiquement, à assurer des prestations touristiques (sorties, activités, visites etc). La plupart des familles d'accueil travaillent dans la journée, quand les participants sont en cours et activités dans le cadre de leur programme de formation linguistique. Un participant mature et motivé, doté d'un bon niveau d'anglais, tirera profit d'un hébergement chez l'habitant, ce mode d'hébergement est en revanche déconseillé aux plus jeunes, ou aux participants dont les moyens de communication sont encore limités. En aucun cas la famille d'accueil n'est « enseignante » (à l'exception des séjours chez le professeur), ni ne doit modifier ses habitudes et son quotidien lorsqu'elle reçoit des jeunes étrangers. Par ailleurs, les participants, par leur emploi du temps, prennent parfois leur dîner à une heure où les membres de la famille d'accueil ont, eux, déjà diné.

18.2 Hébergements Résidentiels Collectifs (campus, internats) : Ces hébergements résidentiels à vocation linguistique et culturelle accueillent des jeunes du monde entier, l'objectif pédagogique étant alors une mise en situation de pratique de la langue étudiée en contexte international réel tout au long de la journée. Toutefois, et pour des raisons de sécurité comme de supervision, les participants d'une même chambre peuvent être de même nationalité. Le confort est celui d'un internat de collège privé, ou d'un campus universitaire. La typologie de chambres varie, de la chambre individuelle à la chambre de 4 à 6 participants. Les équipes d'encadrement logent sur place avec les participants.

Une caution pourra être demandée à l'arrivée au centre de séjour, elle devra être réglée en espèces locales uniquement. Elle sera restituée lors du départ si la participant n'a causé aucune dégradation/perte de clé pendant son séjour.

18.3 Les repas

CONDITIONS DE VENTE

Pension complète : Du dîner du soir d'arrivée au lieu d'hébergement (si arrivée au centre de séjour avant 17:00, à défaut en-cas et boisson) au petit-déjeuner du dernier jour. Les repas des jours d'arrivée et de départ (consacrés aux voyages aller et retour) ne sont pas inclus dans nos tarifs. Pour les hébergements en famille d'accueil, le repas de midi est généralement sous forme d'un panier-repas froid préparé par la famille (il est généralement frugal : un sandwich, un paquet de chips, un fruit et/ou une barre chocolatée, une boisson), sauf mention contraire dans les descriptifs.

Pension complète « Premium » : Certains des centres de formation résidentiels prévoient en plus des 3 repas de la pension complète, la fourniture gratuite de snacks/en-cas et boissons en dehors des heures de repas, principalement en milieu de matinée et d'après-midi, et le soir avant le coucher.

Demi-pension : Petit-déjeuner et un repas principal. Le 2ème repas principal (déjeuner ou dîner) reste à la charge des participants. Horaires : Les horaires des repas diffèrent selon les habitudes de chaque pays de destination. Régimes alimentaires particuliers : Le Client devra impérativement informer Apex Voyages, dès la réservation, de l'obligation pour le participant de suivre un régime alimentaire particulier le cas échéant. L'hébergeur peut facturer un supplément pour régime alimentaire spécifique. Si l'hébergeur n'est pas en mesure de satisfaire la demande, d'autres solutions seront étudiées. Types de nourriture : Les écoles doivent satisfaire les goûts d'enfants et d'adolescents du monde entier, et s'efforcent de proposer des plats « universels », sans pour autant renoncer à la cuisine locale du pays. Les participants, selon leurs habitudes alimentaires, peuvent parfois être déroutés tant par les horaires que les menus des repas, c'est inhérent à ce type de prestation et peut être largement évité par une préparation au changement avant le départ que le Client pourra assurer à son enfant.

Article 19 - Règlement intérieur / Sanctions / Rapatriements

Préambule : ces règles s'appliquent à tous les participants, y compris majeurs.

19.1- Règles de comportement : Le participant doit être capable de respecter et appliquer au quotidien un certain nombre de valeurs : auto-discipline, politesse, respect

des autres, ouverture d'esprit, tolérance, acceptation des différences d'origines socio-culturelles, de religion, de culture, d'habitudes. Il doit également faire preuve de réelles capacités d'adaptation à un environnement qui, inévitablement, peut perturber ses habitudes.

Si le responsable du centre de séjour et/ou le bureau d'Apex Voyages en France estiment qu'ils ne sont plus en mesure d'assumer la responsabilité d'un participant faisant preuve d'un comportement incompatible avec le bon déroulement de la formation tant pour lui-même que pour les autres participants, et/ou de mauvaise volonté répétée, ils procéderont au renvoi du participant, avec ou sans avertissement préalable en fonction de l'urgence de la situation. Cette décision est irrévocable.

19.2 Assiduité : Assiduité aux cours et ponctualité sont obligatoires. Seuls les élèves ayant assisté à la totalité des cours et effectué tout le travail demandé par les professeurs recevront leur attestation de participation au séjour dûment complétée par l'école. Il en va de même pour toutes les activités du programme, l'assiduité et la ponctualité sont de rigueur.

19.3 Téléphone portable : Un téléphone portable utilisé en cours et/ou en activité sera temporairement confisqué. Les centres de séjour sont libres d'appliquer la politique de leur choix en matière d'utilisation des smartphones et tablettes personnels. Le Client devra se confirmer à cette politique.

19.4 Interdictions totales : Sont strictement interdits : la pratique de l'auto-stop, la conduite de tout véhicule motorisé (à l'exception des options sportives proposées par les centres de séjour qui prévoient la conduite de véhicules motorisés), la possession, l'achat, la vente, la consommation de toute substance illégale en France et/ou dans le pays d'accueil, les cigarettes sur les lieux publics, en cours, à l'intérieur des bâtiments et maisons, la consommation de boissons alcoolisées, la réalisation de tatouages, piercings, ou toute autre intervention de même nature, les sorties sans accompagnement non autorisées, et plus généralement et sans limitation tout acte considéré par les équipes d'encadrement comme susceptibles de nuire à la sécurité et/ou au bien-être du participant ou des autres participants au séjour.

19.5 Dommages matériels : Toute détérioration constatée sur les locaux et/ou matériels et/ou véhicules de transport entraînera la remise en état et/ou le remplacement immédiat aux frais du Client, qui s'engage à régler sur le champ toute facture afférente.

19.6 Respect des lois du pays d'accueil : Toute infraction aux lois en vigueur dans le pays d'accueil entraînera l'intervention des services de police locaux et l'application des sanctions prévues par les lois du pays. Le rapatriement sera immédiat et sans avertissement préalable.

19.7 Rapatriement : En cas de comportement inacceptable, 1 avertissement officiel sera signifié au participant par l'école de langue. Le 2ème avertissement de même nature peut entraîner le rapatriement immédiat. Les avertissements sont notifiés au Client par voie électronique dans toute la mesure du possible. Toutefois, le rapatriement est immédiatement prononcé dès la première infraction dans tous les cas visés à l'article 18.4 ci-dessus. La décision d'exclure le participant est exclusivement du ressort de l'école de langue qui l'accueille : tout refus d'exclusion de la formation de la part du Client entraînera un dépôt de plainte immédiat, pour infraction à la législation locale. Un séjour interrompu pour rapatriement ne donne lieu à aucun remboursement.

Dès notification du rapatriement, par tout moyen adapté à l'urgence, le Client fera son affaire du voyage retour de son enfant, sur le premier vol disponible dans un délai de 24 heures après la notification du renvoi. Les rapatriements ne sont pas accompagnés. Le Client devra en outre régler immédiatement les frais de taxis entre le centre de séjour et l'aéroport de départ du vol retour. Le Client est seul responsable de la réception de son enfant à son arrivée à l'aéroport de retour en France. Le Client s'engage par ailleurs à désigner, préalablement au départ de France et sur le formulaire spécifique « Fiche de Contact » de son Espace Perso sur le site d'Apex Voyages, une tierce personne habilitée à prendre toute décision en son nom pendant son absence, et à accueillir son enfant à son arrivée en France.

Article 20 - Responsabilité

CONDITIONS DE VENTE

La responsabilité d'Apex Voyages débute au moment de la première prestation prévue au contrat : l'accueil du participant à son point d'arrivée dans le pays de destination.

Lorsque le Client décide d'amener lui-même le participant à son lieu d'hébergement, la responsabilité d'Apex Voyages débute au moment où l'arrivée du participant est officiellement enregistrée par le personnel de l'école de langue, ou, dans le cas des hébergements en famille d'accueil, lors de l'arrivée dans la famille d'accueil.

La responsabilité d'Apex Voyages se termine lorsque le participant est arrivé au point de départ de son voyage de retour vers la France, ou, dans le cas des participants voyageant sous statut UM, après remise du participant au personnel de la compagnie aérienne.

Lorsque le Client décide de venir lui-même chercher le participant à son lieu d'hébergement, la responsabilité d'Apex Voyages débute au moment où l'arrivée du Client est officiellement enregistrée par le personnel de l'école de langue, ou, dans le cas des hébergements en famille d'accueil, lors du départ du domicile de la famille d'accueil.

Apex Voyages ne pourra être tenu pour responsable de l'exécution des excursions et autres activités optionnelles éventuellement achetées sur place par le participant et non mentionnées au contrat de vente.

Lorsque des frais supplémentaires sont engendrés par une négligence du participant ou de ses parents (perte du titre de transport, oubli ou perte de documents d'identité, suppléments bagages exigés par la compagnie aérienne à l'aéroport de départ du pays de séjour etc.) ou de la non-observation, ou mauvaise interprétation des consignes données par Apex Voyages, ces frais seront à la charge exclusive du participant, Apex Voyages étant dégagé de toute responsabilité.

La surveillance des bagages, papiers d'identité, titres de transports individuels, incombe à leurs seuls propriétaires, Apex Voyages n'en est en aucun cas responsable.

En cas de mise en cause de la responsabilité d'Apex Voyages, celle-ci sera limitée par celle des centres de formation partenaires d'Apex Voyages dans l'exécution des prestations énumérées au contrat. En tout état de cause, et sauf en cas de dommages corporels ou de dommages causés intentionnellement, la responsabilité d'Apex Voyages sera limitée à

trois fois le montant de la facture des frais de formation.

Article 21 - Démarche-Qualité / Réclamations

Dans le cadre de sa démarche de qualité, Apex Voyages a mis en place des procédures visant à évaluer la satisfaction des participants et opérer tout éventuel ajustement qui serait opportun.

21.1 Questionnaires d'évaluation et inspections des centres : Le 3ème jour après son arrivée, Apex Voyages enverra au Client, par voie électronique, un questionnaire de début de séjour. Toute anomalie signalée à cette occasion par le Client fera l'objet d'une action immédiate afin de procéder à tout ajustement nécessaire.

Au retour de formation, un questionnaire d'évaluation sera envoyé au Client, toujours par voie électronique. Dans le cadre de l'Enquête- Qualité Annuelle, les réponses aux questions sont comptabilisées sous le contrôle d'un commissaire de justice.

Par ailleurs, les écoles de langue accueillant les participants d'Apex Voyages sont inspectées à intervalles réguliers par les conseillers pédagogiques d'Apex Voyages, par les autorités de tutelle dans leur propre pays (British Council, ACCET, Feltom etc), ainsi que par l'UNOSEL, qui tous vérifient la conformité des prestations.

21.2 Difficultés et anomalies constatées en cours de formation : Le Client est encouragé à signaler auprès de son conseiller Apex Voyages, qu'il peut joindre 24h/24 pendant toute la durée de la formation de son enfant, toute difficulté, même minime en apparence. Ce signalement permettra à son conseiller Apex Voyages d'agir sans délai auprès de l'école de langue pour rectifier toute situation anormale et assurer des meilleures conditions de séjour en parfaite conformité.

21.3 Réclamations : Toute réclamation devra être adressée à Apex Voyages par courrier postal adressé au siège social. Apex Voyages s'engage à accuser réception de ce courrier dans les 48 heures ouvrables, et à apporter une réponse circonstanciée dans le délai maximal d'un mois.

21.4 Médiation du Tourisme et du Voyage : En cas de désaccord persistant entre les parties au présent contrat, celles-ci conviennent qu'elles saisiront à l'initiative de la partie la plus diligente, le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont : MTV Médiation Tourisme et Voyages,

BP 80 303, 75823 PARIS CEDEX 17 - Site internet : www.mtv.travel

Le Client pourra également accéder à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Article 22 - Cas particulier des formations en cours particuliers chez le professeur : dispositions complémentaires

Ces formations sont soumises à l'intégralité des conditions du présent contrat de vente, avec toutefois les précisions et spécificités qui suivent :

22.1 Définition des prestations contractuelles

Les parties au contrat conviennent que les prestations contractuelles de cette formule de formation sont exclusivement :

La fourniture de cours particuliers, assurés par un enseignant dûment qualifié, pour le volume horaire total sur la durée de formation tel que défini au contrat, l'hébergement chez l'enseignant, la pension complète, le nombre de sessions éventuelles d'activités stipulé au contrat, l'accueil du participant à son point d'arrivée et les transferts aller et retour entre le domicile de l'enseignant et ce point d'arrivée/départ.

Ne sont jamais contractuels : Les souhaits particuliers du Client (composition de la cellule familiale, présence d'enfants ou non, hobbies éventuels, situation géographique etc.) émis lors de la demande de réservation. Ils sont pris en compte dans toute la mesure du possible, mais ne sauraient être contractuels, et n'engagent nullement Apex Voyages.

22.2 Méthode pédagogique : L'enseignant est seul maître de sa pédagogie et possède les qualifications nécessaires pour cela. Parce que cette formule de formation est par essence totalement individualisée, l'enseignant peut prévoir que certaines de heures de cours se dérouleront non pas en « face à face », mais sous forme d'activités ludiques, par exemple lors d'une visite de musée, site, ou de toute autre activité à visée pédagogique, s'il juge que son élève saura bénéficier de ce type d'approche.

22.3 Recherche d'un enseignant : Aucune recherche d'enseignant n'est mise en route tant que l'acompte de 750 € n'a pas été réglé à Apex Voyages. Si la première famille proposée ne convient pas au Client, pour des raisons objectives (qualification non

CONDITIONS DE VENTE

conforme de l'enseignant, présence d'animaux alors qu'une allergie avait été signalée lors de la réservation, ou toute autre raison objective, non discriminatoire, qui ne ressort pas de la convenance ou préférence personnelle) Apex Voyages s'engage à effectuer une 2ème recherche. Le Client qui ne donne suite à aucune des 2 propositions sans pouvoir justifier le caractère objectif de son refus se verra rembourser l'acompte versé, déduction faite de 250 € au titre des démarches réalisées sur son dossier.

22.4 Désistement de l'enseignant : En cas de désistement de l'enseignant, un nouvel enseignant sera affecté au participant. Le profil de ce nouvel enseignant pourra être différent de celui du précédent (composition de la famille, type d'habitation, âge etc). Le principe même de la formation n'en serait toutefois nullement affecté, la prestation contractuelle restant, elle, inchangée malgré le changement d'intervenant. En cas de refus de ce nouveau placement par le Client, les conditions d'annulation précisées à l'article 8 ci-dessus seront applicables.

22.5 Horaires d'arrivée et de départ : Les enseignants accueillent les participants le dimanche à partir de 16h. Le jour du départ, les participants devront quitter leur hébergement dans la matinée. Toute arrivée avant 16h le dimanche chez l'enseignant devra être négociée entre l'enseignant et le Client. Par ailleurs, les participants sont généralement transférés de leur aéroport ou gare d'arrivée, vers le domicile de leur enseignant, par taxi privé agréé pour le transport de mineurs. Dans certains cas et selon sa disponibilité, c'est l'enseignant qui peut être rémunéré pour ces trajets, s'il dispose des autorisations requises.

22.6 Occupation du temps libre en dehors des cours : Les enseignants sont rémunérés pour un volume horaire hebdomadaire d'heures de cours particuliers, et défrayés pour l'hébergement et les repas du participant. En dehors des heures de cours, et si la formule choisie le prévoit expressément (Cours Particuliers + Activités ou Cours Particuliers + Option sportive, culturelle etc), des sessions d'activités ainsi prévues, l'enseignant n'est pas tenu d'assurer une supervision continue. L'attention du Client est attirée sur la présence de nombreux temps libres tout au long de la formation, y compris dans les programmes

avec activités incluses, lors desquels le participant peut être seul et libre de vaquer à ses occupations. Ces temps libres, compte-tenu des efforts de concentration demandés lors des sessions de cours, sont nécessaires à l'assimilation des nouvelles compétences. Aux parents qui souhaiteraient une supervision continue de leur enfant, une option « Encadrement Permanent » est proposée lors de la réservation (elle est obligatoire pour les participants âgés de moins de 14 ans). Cette option garantit la présence permanente d'un adulte (aux yeux des lois locales, personne de 18 ans et plus, mais qui n'est pas forcément l'enseignant) à la maison, sans pour autant que cet adulte soit chargé d'occuper le participant.

Article 23 - Validité des prix

Les prix des formations sont les prix originaux des écoles de langue, convertis en Euro au taux du jour. Le prix indiqué sur la facture est susceptible de modifications conformément aux dispositions des articles L211.12, R211.8 et R211.9 du Code du Tourisme. La devise de référence et le cours de référence sont indiqués sur la facture-contrat et serviront de base à toute modification du prix, à la hausse comme à la baisse. La variation s'appliquera sur 100% des frais pédagogiques, d'hébergement, de transferts, et de toute prestation accessoire délivré dans le pays de destination, et ne s'appliquera pas sur les frais d'inscription. En tout état de cause, aucune modification du prix ne pourra être effectuée dans les 20 jours précédant le début des cours. En cas de hausse supérieure à 8%, le Client recevra, sur un support durable, le détail de la variation du prix, les conséquences sur le prix de son séjour, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

Article 24 - Protection des données à caractère personnel

À l'occasion d'une demande d'information sur ses services, ou lors d'une réservation d'un de ses séjours linguistiques, via son site internet ou mobile, via par téléphone ou par courrier, Apex Voyages Linguistique collecte un certain nombre de données personnelles nécessaires à la fourniture de ses services. Apex Voyages Linguistique s'engage à les protéger au maximum de ses capacités, conformément à la loi française et européenne, et dans le respect de la vie privée de ses Clients. Ces données

personnelles sont divisées en trois catégories, qui sont soumises à différentes formes de traitement, de transmission, et de conservation.

24.1 Données personnelles liées aux réservations de séjours linguistiques à l'étranger

Il s'agit des informations d'identité du participant (et de son responsable légal ayant autorité, dans le cas de séjour linguistique pour un mineur), de contact, de situation familiale, d'antécédents médicaux (requis pour adapter, le cas échéant, les conditions de séjour aux besoins du participant), de niveau de compétences linguistiques, de préférences de séjour (dates, lieux, options et services accessoires, souhaits particuliers), qui sont collectées lors d'une réservation de séjour et traitées dans le strict cadre de la réalisation du séjour réservé. Ces données sont indispensables à la fourniture du service demandé, sont modifiables à tout moment grâce à des formulaires sur le site internet d'Apex Voyages Linguistique ou en contactant directement le service Client, et sont conservées au moins trente-six mois après la date de fin du séjour.

Ces informations peuvent être transmises, dans la stricte limite des impératifs de la réalisation technique du séjour linguistique réservé par le Client, aux partenaires d'Apex Voyages Linguistique en charge de fournir les cours, hébergements, options accessoires, transports, assurances, paiements en ligne ; et au besoin aux autorités gouvernementales des pays concernés par le voyage du Client. Les fournisseurs de services partenaires d'Apex Voyages Linguistique sont eux-mêmes soumis à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, ou se sont engagés auprès d'Apex Voyages Linguistique à la respecter volontairement.

Les paiements en ligne des réservations sur le site d'Apex Voyages Linguistique sont gérés par une société tierce, elle-même soumise à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles. Cette société ne reçoit d'Apex Voyages comme informations personnelles que le nom du Client et le montant de la transaction ; Apex Voyages ne reçoit en retour comme informations personnelles que la date d'expiration et le numéro partiellement masqué de la carte de paiement.

CONDITIONS DE VENTE

24.2 Données personnelles des comptes “Espace Perso”

Il s'agit des informations d'identité et de contact associées au compte “Espace Perso” créé par les Clients et visiteurs du site, ainsi que des réservations, devis enregistrés, derniers séjours visités, par les visiteurs connectés à leur compte Client. Le titulaire d'un compte Client peut, à tout moment, modifier ces informations, ou supprimer entièrement son compte, en se connectant sur le site d'Apex Voyages Linguistique ou en contactant le service Client.

24.3 Données des visiteurs du site internet, ayant ou un nom un compte “Espace Perso”

Il s'agit de l'adresse “IP” et de l'heure de connexion sur chaque page du site. Ces informations ne sont potentiellement identifiantes qu'en les recoupant avec les historiques de connexion des fournisseurs d'accès internet. Elles sont enregistrées automatiquement lors de la visite du site internet, pour des besoins techniques et légaux, dans des historiques qui sont conservés un maximum de trois mois puis automatiquement effacés.

Ces informations peuvent être communiquées, lors de la visite du site internet, à des sociétés tierces fournissant des services permettant le fonctionnement et l'optimisation du site internet (tels que le système de dialogue en direct avec le service Client d'Apex Voyages Linguistique ou le système d'affichage de cartes géographiques). Ces fournisseurs sont eux-mêmes soumis à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, ou se sont publiquement engagés à la respecter volontairement. Apex Voyages Linguistique ne communique à ces sociétés tierces aucune autre information personnelle des Clients ou visiteurs.

Le site internet d'Apex Voyages Linguistique emploie des “cookies” (de petits fichiers texte enregistrés par l'application de navigation internet) permettant de reconnaître un Client ou un visiteur d'une visite à l'autre. Vous pouvez configurer votre navigateur internet pour refuser tous ou certains cookies, en vous rendant dans les paramètres de configuration de l'application que vous utilisez pour accéder au site. Les cookies sont indispensables pour accéder à votre compte “Espace Perso”, car ils sont le seul moyen technique de vous reconnaître lors de l'accès à une page de l'Espace Perso

après vous être identifié en tapant votre mot de passe.

24.4 Correspondances et sauvegardes

Apex Voyages Linguistique fait appel à des services tiers en charge d'administrer les serveurs internet hébergeant le site internet de la société, et de conserver hors-site des copies de sauvegarde des données du site pour pouvoir rétablir le service en cas de panne des serveurs d'Apex Voyages. Ces services ont techniquement accès aux informations personnelles contenues dans ces sauvegardes, mais se sont engagés auprès d'Apex Voyages Linguistique à ne pas y accéder en dehors des opérations de sauvegarde et restauration des données sur les serveurs d'Apex Voyages Linguistique pour lesquels ils ont été mandatés. Les copies de sauvegarde hors-site sont détruites automatiquement après trente jours.

24.5 Traitement et sécurité des données

Toutes les informations personnelles collectées par Apex Voyages Linguistique restent sécurisées sur les serveurs internet loués par la société, à l'exception des cas décrits précédemment. Seules les factures-contrats restent conservées sur support imprimé, et ce sur une période de 10 ans conformément à la législation française en vigueur.

Aucune information personnelle de quelque nature qu'elle soit n'est jamais vendue ni transmise d'aucune manière à un tiers, en dehors des usages décrits ici, qui sont toujours restreints à la fourniture du service demandé par le Client, à l'information des Clients d'Apex Voyages Linguistique, et au démarchage des personnes ayant expressément donné leur accord pour recevoir des communications sur les produits et services d'Apex Voyages Linguistique. Le traitement des données collectées est limité à la fourniture du service demandé et à l'information et au démarchage des Clients existants et des personnes ayant fait la demande expresse d'être informées des actualités d'Apex Voyages Linguistique. L'information et le démarchage par e-mail sont soumis au consentement express lors de l'inscription sur le site internet, et ce consentement peut être annulé à tout moment par le destinataire en cliquant sur un lien inclus dans chaque message.

Article 25 - Acceptation des conditions de vente

En procédant à la réservation d'un séjour linguistique Apex Voyages, le Client déclare avoir pris pleinement connaissance et accepter sans réserve l'ensemble des dispositions contenues dans les présentes conditions de vente. Il valide cette acceptation au moyen d'un clic spécifique. Le Client déclare donner son accord express pour que les documents liés au séjour, contractuels, formulaires, informations diverses, lui soient communiqués par voie électronique. Le Client déclare en outre qu'à sa connaissance, son enfant est totalement apte à participer au séjour linguistique objet du présent contrat et ne présente aucun trouble physique ou psychologique qui pourrait se révéler préjudiciable au parfait déroulement de la formation. Le Client s'engage à porter à la connaissance d'Apex Voyages tout trouble physique ou psychologique qui apparaîtrait postérieurement à la présente réservation.

Date d'édition des présentes conditions générales et particulières de vente : 22/12/2023.

Applicables à toute réservation de séjour effectuée à compter de ce jour.

Référence de ce document : APEX VOYAGES- SL-2024-V1.

Annexe 1 : Partie B

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise Apex Voyages sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise Apex Voyages dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

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

CONDITIONS DE VENTE

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

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

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

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

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

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

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

que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

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

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Apex Voyages a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (Groupama, 132 rue des Trois Fontanot, 92000, NANTERRE / Tél 09 69 32 23 36) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Apex Voyages.