

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations touristiques – Voyages à forfait et prestations de voyage liées

Article 1 – Objet et champ d’application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir le cadre juridique applicable à la vente de prestations touristiques, au sens de la directive (UE) 2015/2302 et du Décret législatif italien n°79/2011 (« Codice del Turismo »), par Keiron Education Srl.

Elles s’appliquent à l’ensemble des voyages à forfait et, le cas échéant, des prestations de voyage liées, vendus et organisés exclusivement par Keiron Education Srl, y compris lorsqu’ils sont commercialisés sous les dénominations commerciales *La Route des Langues* et *Séjours Home Abroad*.

Les dénominations *La Route des Langues* et *Séjours Home Abroad* constituent de simples marques commerciales dépourvues de personnalité juridique et ne sauraient en aucun cas être considérées comme vendeurs, intermédiaires ou organisateurs au sens de la réglementation applicable.

Article 2 – Identification de l’organisateur

Les prestations touristiques sont vendues et organisées par :

Keiron Education Srl

Société à responsabilité limitée de droit italien

Siège social : Via Lanzone 30/A, 20123 Milano – Italie

Numéro de TVA intracommunautaire : IT11676330969

Keiron Education Srl est opérateur de voyages et de tourisme déclaré auprès du Comune di Milano (SCIA Agenzia di Viaggio e Turismo), conformément à la réglementation italienne en vigueur.

Article 3 – Cadre juridique applicable

Les présentes CGV sont régies par :

la directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées ; le Décret législatif italien n°79/2011 (Codice del Turismo) ; le droit italien, à titre de droit applicable au contrat.

Article 4 – Hiérarchie contractuelle des documents

Le contrat conclu entre Keiron Education Srl et le Client est composé des documents suivants :

la confirmation de réservation et le devis accepté ;les présentes Conditions Générales de Vente ; l’Annexe – Conditions particulières d’exécution des programmes ; les informations précontractuelles standard remises au Client avant la conclusion du contrat.

Article 5 – Informations précontractuelles

Conformément à l’article 34 du Codice del Turismo, le Client reconnaît avoir reçu, préalablement à la conclusion du contrat, les informations précontractuelles obligatoires relatives au programme réservé, ainsi que le formulaire d’information standard prévu par la réglementation européenne.

Article 6 – Formation du contrat

Le contrat est réputé conclu à compter de :

la réception par Keiron Education Srl du dossier d’inscription complet ; l’acceptation expresse du devis ; le paiement des sommes exigibles ; l’envoi par Keiron Education Srl d’une confirmation écrite de réservation.

Toute réservation effectuée avant cette confirmation demeure provisoire.

Article 7 – Prix et modalités de paiement

Les prix des programmes sont indiqués toutes taxes comprises, sur la base des informations disponibles au moment de la publication.

Les modalités de paiement (acompte, échéancier, solde) sont précisées dans le devis et la confirmation de réservation.

Article 8 – Modification et résiliation – principes généraux

Les conditions de modification ou d’annulation du contrat, qu’elles soient à l’initiative du Client ou de Keiron Education Srl, sont définies de manière détaillée dans l’Annexe – Conditions particulières d’exécution des programmes.

Article 9 – Obligations du Client

Le Client s’engage à :

fournir des informations exactes et complètes lors de l’inscription ; s’assurer que le participant respecte les règles applicables pendant le programme ; informer Keiron Education Srl de toute situation particulière pouvant affecter le bon déroulement du programme.

Article 10 – Responsabilité de l’organisateur

Keiron Education Srl est responsable de la bonne exécution des prestations touristiques prévues au contrat, conformément aux dispositions du Codice del Turismo.

Cette responsabilité ne saurait toutefois être engagée en cas de faute imputable au Client ou au participant ; de fait imprévisible et insurmontable d’un tiers ; de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 11 – Protection contre l’insolvabilité

Keiron Education Srl bénéficie d’une garantie de protection contre l’insolvabilité, conformément à l’article 47 du Codice del Turismo, assurant le remboursement des sommes versées par le Client et, le cas échéant, le rapatriement des participants.

Article 12 – Assurances

Les assurances incluses ou facultatives applicables aux programmes sont précisées dans l’Annexe et dans les documents contractuels remis au Client.

Article 13 – Réclamations et règlement des litiges

Toute réclamation doit être adressée conformément aux modalités prévues dans l’Annexe.

À défaut de résolution amiable, tout litige relève de la compétence exclusive des juridictions italiennes territorialement compétentes.

Article 14 – Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit italien.

Article 15 – Acceptation

La conclusion du contrat emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, de l’Annexe et des documents contractuels associés.

ANNEXE – CONDITIONS PARTICULIÈRES D’EXÉCUTION DES PROGRAMMES ÉDUCATIFS

La présente annexe fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente – Prestations touristiques de Keiron Education Srl.

Elle précise les modalités pratiques d’exécution des programmes éducatifs vendus et opérés par Keiron Education Srl sous les marques *La Route des Langues* et *Séjours Home Abroad*.

Article 1 – Inscription et confirmation définitive

L’inscription à un programme devient définitive uniquement après :

la réception du dossier d’inscription complet ; le paiement des sommes exigibles ; la confirmation écrite de la réservation par Keiron Education Srl.

Aucune réservation n’est garantie avant cette confirmation.

Article 2 – Transport

Keiron Education Srl n’organise ni ne réserve aucun transport, qu’il soit individuel ou collectif, accompagné ou non. L’achat des titres de transport

nécessaires pour se rendre sur le lieu du programme incombe exclusivement au Client.

Il est impératif que le Client ne réserve aucun titre de transport avant d’avoir reçu la confirmation écrite de la disponibilité et de l’inscription au programme concerné.

Il est vivement recommandé de réserver des billets modifiables et remboursables, afin de faire face à tout imprévu, notamment en cas d’annulation du programme par le Client ou en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Keiron Education Srl attire l’attention du Client sur les restrictions spécifiques applicables aux mineurs mises en place par certaines compagnies de transport, ainsi que sur les dispositifs d’accompagnement des mineurs non accompagnés (« UM ») proposés par certaines compagnies aériennes.

Il appartient au Client de se renseigner directement auprès de la compagnie de transport choisie et de respecter l’ensemble des conditions applicables.

Article 3 – Transferts et périmètre de responsabilité

Lorsque Keiron Education Srl organise des transferts entre l’aéroport ou la gare et le lieu du programme, sa responsabilité commence au moment où le participant est pris en charge par un correspondant local à l’aéroport ou à la gare, et prend fin lorsque le participant est déposé à l’aéroport ou à la gare pour son trajet retour.

Lorsque les transferts ne sont pas organisés par Keiron Education Srl, notamment lorsque le participant est pris en charge ou récupéré directement par ses représentants légaux ou par un tiers désigné par eux, la responsabilité de Keiron Education Srl commence à l’arrivée effective du participant sur le lieu du programme et prend fin au moment où celui-ci quitte ledit lieu.

Article 4 – Formalités administratives

Le Client est seul responsable de l’obtention et de la validité :

des documents d’identité (passeport, carte d’identité) ; des visas et autorisations administratives ; des autorisations de sortie du territoire pour les mineurs.

Keiron Education Srl ne saurait être tenue responsable en cas de défaut ou de retard dans l’accomplissement de ces formalités.

Article 5 – Santé physique, troubles psychologiques et aptitude à participer

Keiron Education Srl se réserve le droit de refuser une inscription, ou d’annuler une réservation déjà confirmée, lorsqu’elle estime que l’état de santé physique ou psychologique du participant est incompatible avec le programme choisi.

Keiron Education Srl peut accepter l’inscription de participants présentant certaines pathologies ou besoins spécifiques, à condition d’en avoir été informée préalablement à l’inscription et d’être en mesure de prendre les dispositions nécessaires pour assurer le bon déroulement du programme.

Toute fausse déclaration, déclaration incomplète ou absence de déclaration relative à l’état de santé, aux troubles psychologiques, comportementaux ou physiologiques du participant (notamment, à titre d’exemples non exhaustifs : troubles anxieux, troubles du comportement alimentaire, énurésie, troubles de l’attention, troubles du spectre neurodéveloppemental) pourra entraîner l’interruption immédiate du programme et le rapatriement anticipé du participant, aux frais exclusifs du Client, sans que celui-ci puisse prétendre à un quelconque remboursement.

Article 6 – Assurances, assistance rapatriement, responsabilité civile et garantie annulation

Les assurances d’assistance-rapatriement, de responsabilité civile et d’accident sont incluses dans le prix des programmes proposés par Keiron Education Srl.

Ces garanties couvrent notamment l'assistance médicale, le rapatriement sanitaire et la responsabilité civile du participant pendant la durée du programme, dans les limites et conditions prévues par les contrats d'assurance souscrits.

6.1 – Garantie annulation facultative

La garantie annulation, lorsqu'elle est proposée, est facultative et n'est pas incluse dans le prix publié du programme. Son coût (120 €) est ajouté au montant du programme lorsque le Client choisit d'y souscrire.

Cette garantie couvre exclusivement l'annulation du programme avant le départ, dans les conditions et cas limitativement énumérés à l'article 10 de la présente annexe.

Lorsque le Client justifie disposer déjà d'une assurance couvrant les mêmes risques que ceux inclus dans les assurances proposées, il peut renoncer sans frais à ces assurances dans un délai de quatorze (14) jours à compter de leur souscription, sous réserve qu'aucune garantie n'ait été mise en œuvre.

6.2 – Informations relatives aux contrats d'assurance

Les conditions détaillées des garanties d'assurance, notamment celles relatives aux procédures d'assistance médicale et de rapatriement, sont précisées dans les contrats d'assurance mis à disposition du Client, lesquels peuvent être consultés ou téléchargés depuis les supports de communication de Keiron Education Srl.

Article 7 – Discipline, responsabilité du participant et biens personnels

Le participant est responsable de tous les dommages matériels qu'il pourrait causer au cours du programme. Les coûts de réparation ou de remplacement rendus nécessaires devront être réglés par le Client.

Pour certains programmes, une caution peut être exigée à l'arrivée. Le montant et les modalités de cette caution sont précisés dans la rubrique « Hébergement » du descriptif du programme concerné et dans le dossier de départ. La caution est restituée en fin de séjour sous réserve de l'absence de dommages constatés.

Le participant demeure seul responsable de ses effets personnels. Keiron Education Srl ne saurait être tenue responsable en cas de perte, vol ou détérioration. Les objets de valeur (téléphones, tablettes, bijoux, vêtements de valeur ou tout autre objet précieux) sont fortement déconseillés et restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le participant s'engage à respecter strictement les règles de conduite, de sécurité et de discipline applicables dans les établissements, centres d'accueil, familles d'accueil, résidences, écoles ou entreprises partenaires.

Peuvent notamment entraîner le renvoi immédiat du participant, sans remboursement et aux frais exclusifs du Client, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires :

toute indiscipline grave ou répétée ; tout comportement violent, dangereux ou irresponsable ; toute mauvaise conduite envers la famille d'accueil, les autres participants, les encadrants ou les partenaires ; l'expulsion d'un établissement scolaire ou d'une entreprise d'accueil ; le non-respect des règles de sécurité ou du règlement intérieur (horaires, sorties, règles de vie collective) ; le vol, la détention ou la consommation d'alcool, de tabac ou de substances illicites ; le port ou l'usage d'objets prohibés ; tout acte contraire aux lois et règlements du pays de destination.

En cas de renvoi anticipé, aucun remboursement ne pourra être exigé. Les titres de transport initiaux pourront être perdus. Les frais liés au retour anticipé (nouveau billet, transferts, accompagnement éventuel) devront être réglés par le Client préalablement au départ du participant.

À défaut de prise en charge immédiate par le Client, le participant pourra être confié aux autorités compétentes pour les mineurs dans le pays de séjour

ou à l'aéroport de retour. Le retour s'effectuera alors sous l'entière responsabilité des représentants légaux lorsque le participant est mineur.

Article 8 – Encadrement et sécurité

Pour les programmes destinés aux mineurs, les partenaires locaux de Keiron Education Srl assurent un encadrement adapté aux participants qui leur sont confiés.

Il est toutefois précisé que :

Lors des séjours en campus, résidence ou summer camp, des plages de temps libre peuvent être prévues, notamment pour les participants les plus âgés (en règle générale à partir de 12 ans) ;

Lors des séjours chez le professeur, en famille d'accueil ou chez l'habitant, le participant partage la vie quotidienne de ses hôtes, lesquels n'assurent pas un encadrement permanent.

Il appartient au Client, représentant légal du participant mineur, d'informer Keiron Education Srl par écrit et préalablement au départ des activités ou excursions auxquelles il ne souhaite pas que son enfant participe.

Concernant les visites et excursions annoncées dans la documentation commerciale, toutes les mesures raisonnables sont prises afin qu'elles se déroulent conformément aux règles de sécurité applicables dans le pays de destination. Toutefois, pour des raisons d'organisation, de sécurité ou liées à des circonstances locales, ces visites et excursions peuvent être modifiées, remplacées ou annulées, y compris à la dernière minute, sans que la responsabilité de Keiron Education Srl puisse être engagée.

Article 9 – Modification ou interruption du programme

Toute interruption anticipée ou modification du programme à l'initiative du Client ne donne lieu à aucun remboursement, sauf disposition contractuelle contraire. Les frais supplémentaires éventuels restent à la charge du Client.

Article 10 – Annulation et modification du dossier avant le départ

Le présent article distingue clairement les hypothèses selon l'initiative de l'annulation ou de la modification.

10.1 – Annulation du dossier à l'initiative du Client (participant ou représentants légaux)

Toute annulation doit être notifiée par écrit à Keiron Education Srl.

a) Garantie annulation facultative

Le Client peut souscrire, au moment de l'inscription uniquement, une garantie annulation facultative dont le montant est précisé dans le devis ou la confirmation (120 €).

Cette garantie est applicable uniquement dans les cas suivants, sous réserve de la fourniture de justificatifs :

Maladie grave ou hospitalisation du participant ; décès du participant ou d'un membre proche de sa famille (parents, frères, sœurs, grands-parents)

Lorsque la garantie annulation a été valablement souscrite et que l'annulation intervient dans les conditions ci-dessus, l'intégralité des sommes versées est remboursée, à l'exception :

du prix de la garantie annulation ; des frais de gestion de dossier, dont le montant est précisé dans le devis (75€ et 200 € selon le programme).

b) Annulation sans garantie ou hors cas couverts

Lorsque la garantie annulation n'a pas été souscrite, ou lorsque l'annulation n'entre pas dans les cas couverts :

Si l'annulation intervient plus d'un mois avant la date de départ, l'acompte versé est conservé par Keiron Education Srl ;

Si l'annulation intervient moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix du programme demeure due.

10.2 – Cas particulier du refus de visa

Les délais d'obtention d'un visa pouvant varier selon la destination et la nationalité du participant, il appartient au Client d'anticiper les démarches nécessaires.

En cas de refus de visa, le Client doit en informer Keiron Education Srl par écrit dans les meilleurs délais et fournir la copie officielle du refus.

Lorsque le refus est établi pour un motif légitime et dûment justifié, les sommes versées sont remboursées à l'exception des frais de gestion de dossier.

À défaut de justificatif, le refus de visa est assimilé à une annulation à l'initiative du Client et les conditions prévues à l'article 10.1 s'appliquent.

10.3 – Modification du dossier à l'initiative du Client

Toute demande de modification du dossier doit être formulée par écrit au moins trente (30) jours avant le départ.

Sauf prolongation du programme d'une durée supérieure ou égale à 72 heures, toute modification entraîne des frais fixes de modification de dossier (95€), auxquels peuvent s'ajouter les frais facturés par les prestataires.

Peuvent notamment faire l'objet d'une modification :

les dates du programme ; la durée (raccourcissement ou prolongation de moins de 72 heures) ; le type d'hébergement ; les modalités de transferts.

Sont assimilés à une annulation et soumis aux conditions de l'article 10.1 :

tout raccourcissement du programme d'une durée supérieure ou égale à 72 heures ; tout changement de destination, d'établissement, d'école ou de programme.

10.4 – Modification ou annulation à l'initiative de Keiron Education Srl avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur contraint Keiron Education Srl à modifier un élément essentiel du contrat, le Client en est informé par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

Le Client dispose alors d'un délai maximal de sept (7) jours pour :

accepter la modification proposée ; ou résilier le contrat, auquel cas l'intégralité des sommes versées est remboursée.

À défaut de réponse dans ce délai, le Client est réputé avoir accepté la modification.

Sont considérés comme éléments essentiels du contrat :

le nombre d'heures de cours prévues ; l'aéroport ou la gare d'arrivée ou de départ ; le mode d'hébergement (collectif, famille, chez l'habitant) ; les dates du programme en cas de décalage supérieur ou égal à 72 heures.

N.B. La famille d'accueil, l'entreprise (dans le cadre d'un stage), le professeur (dans le cadre d'une one-to-one) ou l'école (dans le cadre d'une immersion scolaire) ne sont pas considérés comme étant des éléments essentiels du contrat dans la mesure où ils n'affectent pas le principe même du séjour.

10.5 – Modification des prestations pendant le programme

Si, pendant le séjour, Keiron Education Srl se trouvait dans l'impossibilité d'assurer une/des prestation(s) prévue(s) au contrat, et sauf en cas de force majeure survenant sur le lieu du séjour, une prestation de qualité équivalente ou supérieure serait assurée en remplacement, sans aucun supplément de prix. Si cela s'avérait impossible, sauf en cas de force majeure, le client serait intégralement remboursé de la prestation non assurée.

N.B. Les cours ne sont pas assurés (et non rattrapés) lors de jours fériés dans le pays de séjour ; une absence de cours lors d'un jour férié ne représente

donc pas une modification des prestations prévues au contrat.

10.6 – Annulation du programme à l’initiative de Keiron Education Srl

La réalisation des programmes n’est pas subordonnée à un nombre minimum de participants.

Keiron Education Srl se réserve toutefois le droit d’annuler un programme si des circonstances exceptionnelles l’empêchent d’assurer les prestations dans des conditions satisfaisantes.

Dans ce cas, Keiron Education Srl proposera au Client soit :

le report du programme dans un délai de douze (12) mois ; un programme de remplacement.

En cas de refus, les sommes versées sont intégralement remboursées.

La responsabilité de Keiron Education Srl ne saurait être engagée en cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à l’exécution des prestations ou du fait du Client.

Article 11 – Réclamations et suivi de la satisfaction

Dans le cadre du suivi de la qualité des programmes, Keiron Education Srl peut adresser au Client et/ou au participant des questionnaires de satisfaction, notamment durant la première semaine du programme et à l’issue de celui-ci.

Il appartient au participant et/ou à ses représentants légaux d’informer sans délai les responsables locaux du centre d’accueil et/ou Keiron Education Srl de tout incident, difficulté ou malentendu survenu pendant le programme.

Toute réclamation doit être formulée le plus tôt possible en cours de programme, soit par le biais des questionnaires de satisfaction, soit par tout autre moyen écrit permettant d’en assurer la traçabilité.

Un accusé de réception de la réclamation est adressé au Client au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés suivant sa réception. Keiron Education Srl s’engage à intervenir dans les meilleurs délais afin de rechercher une solution appropriée.

Après la fin du programme, toute réclamation n’est recevable que si elle est adressée par écrit à Keiron Education Srl dans un délai maximal de deux (2) mois suivant la date de retour.

Article 12 – Acceptation

La participation au programme implique l’acceptation pleine et entière de la présente annexe, conjointement aux Conditions Générales de Vente de Keiron Education Srl.