

conditions commerciales générales

1. INSCRIPTION

Le nombre de places dans nos écoles partenaires étant limité, nous vous recommandons de vous inscrire le plus tôt possible. Selon le pays de destination, vous pouvez également avoir besoin d'un visa dont la demande et l'octroi peuvent prendre jusqu'à 3 mois. Pour les inscriptions reçues moins de 14 jours avant le début du cours, nous facturons un supplément express de CHF 50.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

Le contrat entre vous et Boa Lingua SA s'établit comme suit:

- Votre inscription écrite ou orale vous engage.
- Le contrat est conclu par notre confirmation écrite.
- A titre exceptionnel, et s'il n'est pas possible de procéder autrement, le contrat est déjà conclu par téléphone ou par confirmation orale.

3. TARIFS

Les prix des séjours linguistiques dans nos brochures sont des prix indicatifs valables jusqu'à une date définie (imprimée). Vous trouverez nos prix à tout moment sur www.boalingua.ch ou dans votre agence Boa www.boalingua.ch ou dans votre agence Boa Lingua (www.boalingua.ch/fr/contact). Les écoles partenaires indemnisent directement Boa Lingua. Boa Lingua vous facture donc exactement les mêmes tarifs que ceux proposés par les écoles de langue. Nous vous garantissons ainsi les meilleurs prix du marché suisse.

4. SUPPLÉMENTS SPÉCIAUX

- Frais de dossier par réservation équivalent à CHF 70.
- Les frais de modifications ultérieures à la réservation sont gratuits jusqu'à 14 jours avant le début du cours, après quoi des frais de CHF 50 à CHF 200 seront facturés en fonction du traitement requis.

5. CONFIRMATION DE COMMANDE

Vous recevez la facture du séjour linguistique en deux étapes:

- Facture d'un acompte de CHF 600 avec l'envoi de la confirmation du cours
- Facture pour le montant restant 7 semaines avant le début du cours

En cas de **réservation tardive**, au plus tard 9 semaines avant le début du cours, vous ne recevez **qu'une facture globale**.

Sauf demande expresse, nous convertissons la monnaie du pays au cours du moment (date de la confirmation de commande). Nous utilisons un taux de change majoré par rapport au cours interbancaire du jour de la facturation pour couvrir les risques de change. Le taux de change est indiqué sur la facture; aucune modification ultérieure ne peut être apportée. Les cartes de crédit et les chèques de voyage ne sont pas acceptés. Si les délais de paiement ne sont pas respectés, nous pouvons annuler les réservations et facturer la totalité des frais d'annulation conformément au point 7.

Toute réduction du fait d'un statut de membre ou d'offres spéciales doit être réclamée par le client au moment de la réservation. Aucune demande ultérieure n'est possible.

6. SERVICES DE BOA LINGUA SA

Les prestations de Boa Lingua SA (ci-après en abrégé BL) sont décrites dans la brochure et la confirmation. Elles correspondent au statut au moment de la mise sous presse. Les brochures, les appels d'offres sur le site Internet et les propositions individuelles d'école de langues ne constituent pas des offres fermes. BL et nos organisations partenaires se réservent expressément le droit d'apporter des modifications aux services (modifications des prix, des cours, des horaires et du logement) et excluent toute réclamation ultérieure à l'encontre de BL. Les montants visiblement manquants sur la facture du client peuvent être débités ultérieurement ou – si c'est en faveur du client – remboursés, avec mention des raisons de l'opération.

7. ANNULATION: COURS DE LANGUE/HÉBERGEMENT

Les annulations doivent être envoyées à BL ou à votre bureau de réservation par courrier recommandé (la date de réception de l'annulation écrite par BL fait foi). Les clients qui ont effectué leur réservation après le 4 mars 2020 peuvent annuler gratuitement jusqu'à deux semaines avant le début du cours.

- Annulation 13-8 jours avant le début du cours, 50% des frais de cours et d'hébergement (équivalent min. de CHF 600.-)*
- Annulation 7-1 jour avant le début des cours, 80% des frais de cours et d'hébergement (au moins l'équivalent de CHF 600.-)*.
- Annulation dès le début du cours, 100 % des frais de cours et d'hébergement*.

*Les frais d'inscription (cours et hébergement, s'il y a lieu) et les frais de dossier BL ne seront en aucun cas remboursés. Les réductions de prix sont considérées comme des annulations.

Les appartements/studios/résidences/chambres d'hôtel etc. sont soumis aux règles d'annulation du prestataire de services local respectif et les frais d'annulation sont généralement beaucoup plus élevés que dans une famille d'accueil. Pour certains hébergements, les frais d'annulation peuvent aller jusqu'à 100%.

Les annulations pour raisons médicales ou familiales (certificat médical requis) peuvent être couvertes par une assurance annulation ou une lettre de protection. Les conditions d'assurance correspondantes sont déterminantes pour les risques et prestations assurés.

8. RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait des services de nos écoles pendant votre voyage ou séjour linguistique, veuillez adresser sans délai votre réclamation au prestataire de services ou à la direction de l'école. Au cas où vous n'obtiendriez pas rapidement satisfaction, veuillez vous adresser sans tarder par téléphone, fax ou courriel à BL (info@boalingua.ch) ou à votre bureau de réservation. Les réclamations parvenues après la fin des cours ne peuvent plus être acceptées et excluent toutes revendications ultérieures. Si des irrégularités ne peuvent être corrigées pendant le séjour, vous devez en informer BL ou votre bureau d'inscription par courrier recommandé au plus tard dans les 30 jours suivant la fin du cours linguistique ou de son interruption. En cas de non-respect de ces obligations/délais, toutes prétentions seront exclues. N'oubliez pas de faire confirmer par écrit votre réclamation et les

engagements éventuels accordés par la direction de l'école. Aucun remboursement ne peut être effectué pour les services non utilisés. Les jours fériés ne seront pas compensés ni remboursés.

9. RESPONSABILITÉ

BL se porte en principe garant dans le cadre des dispositions légales. BL n'assume aucune autre responsabilité. Notre responsabilité ne couvre que les dommages directs et est limitée à un maximum de deux fois le prix du voyage payé.

9.1 GÉNÉRALITÉS

Aucune responsabilité n'est assumée pour les modifications du programme dues à des retards de voyage ou à des grèves. En particulier, BL n'est pas responsable des modifications du programme de voyage imputables à des cas de force majeure, des mesures officielles, des troubles, des attentats terroristes, des guerres, des épidémies, des retards de tiers pour lesquels BL n'est pas responsable. Dans ce contexte, nous vous renvoyons également aux informations sur les voyages du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) et vous demandons de vous renseigner à l'avance sur votre destination et la sécurité locale.

9.2 ARRANGEMENTS DE VOL

BL décline toute responsabilité pour les réclamations fondées sur des arrangements de vol. Le voyageur prend acte du fait que BL n'organise pas d'arrangements de vol, mais se contente de transmettre les données du client et les détails du vol à l'agence de voyage partenaire. En signant le formulaire d'inscription, le contractant confirme accepter le transfert des données personnelles et la prise de contact par l'agence de voyage partenaire. Cela a généralement lieu après réception de la confirmation d'inscription au cours. Pour toutes les réservations de vols et les arrangements de voyage, il est fait référence aux conditions générales correspondantes de l'agence de voyage partenaire.

9.3 DOMMAGES MATÉRIELS ET ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

BL décline toute responsabilité pour les dommages résultant de vols ou de dommages matériels. BL décline également toute responsabilité pour les réservations d'excursions locales, de voitures de location, etc. sur le lieu de séjour qui ne sont pas effectuées via BL.

9.4 ASSURANCES

BL est responsable en vertu de l'assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de la Mobilière suisse de Berne pour les dommages corporels et matériels dont BL est légalement responsable. BL vous recommande de souscrire une assurance annulation ainsi qu'une assurance voyage pour les frais de rapatriement, les dommages ou la perte de bagages, les accidents, etc. Veuillez à bénéficier d'une protection d'assurance suffisante en cas de maladie et d'accident, car ces frais peuvent être très élevés à l'étranger. Souscrivez une assurance adéquate contre les accidents (p. ex. dans le cadre d'une assurance voyage générale) et demandez une garantie auprès de votre caisse maladie pour la prise en charge ou le remboursement des frais d'hospitalisation à l'étranger. Emportez avec vous une copie de votre police d'assurance ainsi que de son adresse, son numéro de téléphone, etc.

9.5 PROTECTION DES FONDS DE LA CLIENTÈLE

BL est membre du Fonds de garantie du secteur suisse du voyage qui garantit la sécurité des montants versés. Vous trouverez des informations détaillées à l'adresse www.reisegarantie.ch

9.6 MÉDIATEUR

Si, contre toute attente, un différend venait à apparaître, vous pouvez déposer une requête auprès du médiateur indépendant du secteur suisse des voyages. L'adresse est la suivante:
Ombudsman de la branche suisse du voyage, 8038 Zurich
(www.ombudsman-touristik.ch)

9.7 CONDITIONS D'ENTRÉE

Le participant est lui-même responsable des documents de voyage nécessaires et du respect des formalités d'entrée, de douane, de change, de vaccination et d'assurance. Si l'entrée sur le territoire lui est refusée pour des raisons imputables au voyageur, le voyage est considéré comme annulé et les frais d'annulation sont encourus conformément aux conditions énoncées au point 7.

9.8 DROIT APPLICABLE ET FOR

Seules les dispositions du droit suisse sont applicables. Sous réserve des dispositions légales impératives, Zoug est le for. (En cas de litiges découlant de contrats conclus avec des consommateurs, la juridiction compétente est celle du domicile ou du siège social de l'une des parties.)

10. DOCUMENTS

Tous les documents et formulaires associés à l'inscription font partie intégrante des présentes conditions générales.

11. PROTECTION DES DONNÉES

Chez nous, vos données sont en sécurité. BL vous assure le plus grand soin dans le traitement des données que vous transmettez, conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données. Les renseignements sur les données sont communiqués exclusivement au client concerné ou à son représentant légal. Vos données ne seront transmises aux écoles partenaires de BL qu'aux fins de l'exécution du contrat. Pour des raisons de qualité, BL échange activement avec ses écoles partenaires sur les éventuels changements pertinents (p. ex. en cas de changement de famille d'accueil ou de classe). Vos données ne sont en aucun cas transmises à des tiers, que ce soit par BL ou par ses écoles partenaires. Vos données peuvent également être utilisées pour vous informer de nos programmes et services. BL archive les données personnelles conformément aux exigences légales. Si vous avez des questions ou souhaitez faire corriger ou supprimer ces informations, veuillez contacter Boa Lingua SA, Marketing, Gubelstrasse 15, 6302 Zoug.