

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE 2019

FORMULE  
LIVE

FORMULE  
CLASSIC

FORMULE  
INTERNATIONAL

FORMULE  
DISCOVER

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

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

**L'inscription à un séjour SILC implique l'acceptation des clauses des Conditions Particulières de Vente (§1).**

**L'erratum de cette brochure** est consultable en ligne sur [www.silc.fr](http://www.silc.fr)

## 1 - INSCRIPTION A UN SEJOUR SILC

Pour s'inscrire, nous retourner le formulaire de demande d'inscription dans l'encart ci-joint dûment complété et accompagné d'un acompte (tout mode de règlement sauf bons vacances CAF) de 460 € (dont 100 € de frais de dossier non remboursables) sans lequel votre demande d'inscription ne peut être prise en compte.

Les réservations peuvent être acceptées par téléphone à condition que l'inscription ferme nous parvienne dans les 7 jours ouvrables suivant la date de réservation et qu'elle soit accompagnée de l'acompte ou du règlement global du séjour (si celle-ci intervient à moins de 21 jours du départ, cf. § 2 et 3). Au-delà des 7 jours ouvrables, la réservation sera systématiquement annulée.

Sous 10 jours, vous recevrez un contrat de séjour en 2 exemplaires, accompagné de la facture globale confirmant l'inscription définitive. L'ensemble des informations administratives relatives au séjour vous seront adressées par mail. Un exemplaire du contrat signé par le participant (s'il est majeur) ou les parents ou le tuteur légal si le participant est mineur, devra impérativement nous être retourné afin de valider l'inscription. La disponibilité des programmes est liée au remplissage des séjours et varie très rapidement à l'approche de la date de départ. Il est donc recommandé de s'inscrire le plus tôt possible.

- Les frais de dossier (100 €) sont individuels et obligatoires pour chaque programme et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement, excepté en cas d'annulation du fait de SILC (§ 7a).
- Pour être valide, la garantie en cas d'annulation, la garantie taxes aériennes et la garantie change optionnelles doivent être souscrites et réglées au moment de l'inscription (§ 6 et 8).

## 2 - PAIEMENT DU SEJOUR

Les versements doivent être effectués en fonction de l'échéancier figurant sur la facture et l'intégralité du montant du séjour doit être impérativement réglée avant le début du programme<sup>(1)</sup>.

### Détails de l'échéancier :

- Si l'inscription nous parvient à plus de 28 jours du départ : acompte de 460 € à l'inscription, 70 % du montant global du séjour 15 jours après la date de facturation et le solde à 28 jours du départ.
- Si l'inscription nous parvient entre 28 et 21 jours avant le départ : acompte de 460 € à l'inscription et le solde 6 jours après la date de facturation du dossier.
- Au-delà de ce délai, le paiement de la totalité du séjour majoré des frais d'inscription tardive (§ 3) sera demandé à l'inscription.

**(1) Cas particulier :** en cas de réservation directe sur le site [www.silc.fr](http://www.silc.fr) avec paiement via une cagnotte en ligne Leetchi, la totalité du montant du séjour est demandée à l'inscription, incluant les 100 € de frais de dossier. Une facture acquittée vous sera ensuite adressée.

## 3 - INSCRIPTION TARDIVE

En cas d'inscription tardive (inscription reçue moins de 14 jours avant le départ), des frais complémentaires non remboursables d'un montant de 80 € (séjours en Europe) ou 110 € (autres destinations) visant à couvrir les dépenses supplémentaires engendrées par le traitement en urgence seront systématiquement perçus.

En outre, l'intégralité du règlement sera exigé par carte bancaire.

## 4 - SEJOURS ET VOYAGES

Les destinations, caractéristiques d'accueil, circuits éventuels, moyens de transport utilisés sont décrits dans la présente brochure en fonction des séjours choisis. La ville exacte où se déroulera le séjour sera communiquée au participant lors de la transmission des coordonnées de l'hébergement. Les activités, excursions et cours (le cas échéant) décrits sont toujours inclus dans nos tarifs. Ces dispositions ne couvrent pas les activités que les jeunes peuvent être amenés à effectuer en famille ou hors programme prévu, lesquelles restent à leur charge.

Les itinéraires, activités, visites et programmes types sont donnés à titre indicatif et non contractuels. Ils peuvent être modifiés après consultation des participants ou pour des raisons techniques locales, pour des causes météorologiques ou en cas de force majeure.

**Cours de langue :** le nombre de cours est indiqué sur les pages programmes. Il inclut les temps de pauses et tests

d'évaluation. La durée des cours, des cours-ateliers ou sessions linguistiques pour l'ensemble des séjours est d'une durée de 55 mn, à l'exception des séjours Irish Farm, Berlin International, Malta international, New York International, qui sont d'une durée de 45 mn, ainsi que le séjour Toronto International, d'une durée de 50 mn.

**Accompagnement des groupes :** les séjours en groupe sont généralement accompagnés (sauf mention contraire sur pages programme). Toutefois en cas d'effectif insuffisant (voir §7a) et dans le cas d'un voyage avion, SILC se réserve le droit d'organiser un voyage individuel ou regroupé selon la destination et non accompagné afin de maintenir le séjour. Les participants seront alors accueillis par la famille d'accueil ou le correspondant local à leur arrivée. Dans le cas d'un voyage en train ou Eurostar, les participants sont systématiquement accompagnés pendant le voyage.

Les parents souhaitent accompagner leur enfant sur place ou acheter le titre de transport du voyage principal séparément, doivent obtenir l'accord de SILC au préalable. Des frais de prise en charge pour les transferts à l'arrivée seront facturés.

**Service "Escorte Gares/Aéroports" :** si vous souscrivez à ce service (cf page transports), en cas de changement d'horaires ou de retards sur vos voyages principaux (avion ou train), les frais supplémentaires éventuels (billets province-Paris, nuit d'hôtel...) pouvant y être liés seront à votre charge.

## 5 - HEBERGEMENT

Que les jeunes soient reçus en famille ou en hébergement collectif, il s'agit toujours de pension complète. Pour certains programmes ou destinations, il est conseillé de prévoir un budget eau en dehors des repas.

**Famille :** l'hébergement en famille implique de la part du participant ouverture d'esprit, tolérance et acceptation des règles de la famille et du pays qui le reçoivent. Les familles peuvent être des couples avec ou sans enfant, des familles monoparentales, des personnes seules ou d'origines diverses. SILC n'acceptera aucun refus de placement dans une famille d'accueil correspondant à ses critères, pour des raisons d'âge, de niveau social ou de convictions religieuses qui ne correspondraient pas aux souhaits des parents ou tuteurs légaux.

Le participant partage dans certains cas la chambre d'un enfant de la famille, d'un jeune d'une autre nationalité ou d'un autre francophone du même sexe dans le cadre des séjours avec hébergement à 2 francophones par famille.

Les familles d'accueil sont tenues de ne pas héberger plus de 4 participants à la fois. Toutefois, en cas de forte affluence de jeunes en séjour, il est possible que les familles accueillent plus de jeunes. Nous veillons cependant à ce que cela reste exceptionnel. Très rarement, un participant peut être hébergé dans la même famille que l'adulte responsable du groupe.

**Hébergement à 2 francophones par famille :** lorsque l'hébergement est prévu à 2 francophones par famille, il est possible que certains participants soient placés à 1 ou 3 par famille dans le cas d'un effectif total impair des garçons et des filles du groupe concerné, les conditions humaines et matérielles ne s'en trouvant nullement affectées.

**Communication des coordonnées de la famille :** dans la mesure du possible, les coordonnées de la famille sont transmises jusqu'à 1 semaine avant le départ, sauf impondérable (désistement d'une famille par exemple) ou inscription tardive, sous réserve que le solde du séjour nous soit parvenu. Lorsque l'inscription est tardive, les coordonnées de la famille sont transmises au moment du départ. SILC s'engage à communiquer au participant les coordonnées de l'accompagnateur et/ou de l'organisateur local au moins 10 jours avant le départ.

**Hébergement collectif :** SILC ne peut pas garantir la répartition des participants dans les chambres, le placement du groupe s'effectuant selon la disponibilité effective au moment de l'arrivée. Dans certains cas, une caution pourra être demandée sur place à l'arrivée (voir mention sur les pages programmes).

## 6 - PRIX

Nos prix ont été calculés sur la base des éléments définis ci-dessous.

### TRANSPORT

Les prix de transport inclus dans nos tarifs sont basés sur les tarifs Jeunes ou les tarifs Groupes des compagnies aériennes et/ou ferroviaires. SILC garantit ces tarifs jusqu'à 30 jours du départ. Passé ce délai, si ces tarifs n'étaient plus disponibles, un supplément serait applicable en fonction de la différence tarifaire.

SILC vous conseille vivement de vous inscrire au plus tôt afin de bénéficier des meilleurs prix. Les taxes d'aéroport et de sécurité et le prix du transport sont susceptibles de variations liées notamment au coût du carburant. Les montants inclus dans les différents tarifs sont mentionnés sur les pages programmes. La date de valeur prise en compte est celle du jour de l'émission des billets. Pour les vols intérieurs (pré+postacheminements), les taxes sont de 60 €.

En acceptant les présentes Conditions Particulières de Vente, vous donnez procuration à SILC pour effectuer les démarches nécessaires auprès des compagnies aériennes, afin d'obtenir les indemnités correspondantes en cas de retard ou annulation de vol entraînant un préjudice sur le déroulement du séjour.

**Garantie taxes aériennes :** afin de vous éviter de subir ces variations, SILC vous propose de souscrire une garantie taxes aériennes permettant de bénéficier du tarif brochure ou internet sans application des majorations qui pourraient en découler. Cette garantie est accessible au prix de 15 € pour l'Europe et 30 € pour les autres destinations et doit être souscrite au moment de l'inscription ; elle ne sera plus possible passée cette date.

**Communication des consignes de voyage :** les informations relatives au transport sont transmises 10 jours avant le départ, sous réserve que le solde du séjour soit acquitté.

NB : dans certains cas, les horaires du voyage international justifient que votre enfant arrive à Paris la veille au soir de son départ ou reparte le lendemain matin de son retour et qu'il dorme à l'hôtel. Les frais seront pris en charge par SILC. Votre enfant partagera sa chambre avec un ou plusieurs autres jeunes du même sexe. Un encadrant SILC assurera la supervision dans le même hôtel.

## SEJOURS

Zone euro : les tarifs des séjours sont fermes et définitifs.

Autres pays : les taux de change retenus pour chaque devise sont basés sur l'évaluation du marché à terme. Les parités retenues pour les calculs sont les suivantes :

GBP : 1,12 € - USD : 0,85 € - CAD : 0,66 € - AUD : 0,62 € - JPY : 0,0076 € - NZD : 0,57 € - HKD : 0,110 € - RAND Afrique du Sud (ZAR) : 0,060 €.

Toute fluctuation de la devise concernée par rapport au taux de référence pourrait entraîner de la part de SILC une révision du prix de facturation portant sur 85% du montant total des frais de séjour. Les dates de référence retenues pour les parités de devises sont les suivantes :

Hiver : 04/01/2019 - Printemps : 01/03/2019 - Juin : 01/04/2019 - Juillet : 01/05/2019 - Août : 01/06/2019 - Toussaint : 16/09/2019.

Aucun tarif séjour ne pourra être modifié à moins de 20 jours du départ.

## GARANTIE-CHANGE

Afin d'éviter la déconvenue d'une refacturation, SILC vous propose de souscrire une Garantie-Change permettant de bénéficier du tarif brochure ou internet sans application des variations de change au moment de la facturation.

Cette Garantie-Change est accessible au prix de 50 € et doit être souscrite au moment de l'inscription ; elle ne sera plus possible passée cette date.

## 7 - ANNULATION OU DESISTEMENT

### a) DU FAIT DE SILC

Si par un manque d'inscriptions, le nombre de participants nécessaire à la réalisation d'un séjour n'était pas atteint, et que SILC était dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements convenus, les inscriptions seraient remboursées ou seraient validées pour une date ultérieure, au choix du participant. Dans ce cas, le participant serait prévenu au plus tard 21 jours avant le début du séjour.

### Effectif minimum requis pour réaliser le séjour :

- Formule Live : 12 participants
- Formule Classic : 15 participants (excepté séjour Club4 : 8 participants)
- Formule International : 12 à 15 participants
- Formule Discover : 12 à 20 participants selon les séjours (voir mention sur les pages programmes)

### b) DU FAIT DU PARTICIPANT (VOYAGEUR)

• PENDANT LE SEJOUR : tout retour prématuré entraîne pour les participants majeurs ou les parents/tuteurs des participants mineurs, les frais de justice, de déplacements, d'assistance juridique, les frais supplémentaires de voyage retour, ainsi qu'éventuellement les frais d'accompagnement jusqu'à l'aéroport ou la gare désignés. Il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie de séjour non effectuée.

• AVANT LE SEJOUR : l'annulation du contrat par le participant (voyageur) donnera lieu à l'application des frais réels supportés par SILC, ainsi que des frais de traitement.

### c) POUR TOUT RETOUR PRÉMATURÉ OU RAPATRIEMENT

Pour raisons médicales ou quelque cause que ce soit, il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie du séjour non effectuée.

## 8 - GARANTIE EN CAS D'ANNULATION

En souscrivant la garantie en cas d'annulation, le participant est assuré contre les obligations financières mentionnées au paragraphe 7b. Cette garantie couvre une annulation en cas de maladie, accident de l'intéressé ou de ses proches\*, décès d'un proche\*, ou un report imprévu d'examen justifié par un organe officiel, scolaire ou universitaire.

Tarif par participant et par séjour 2019 : EUROPE : 100 € - Autres destinations : 145 €

Cette garantie couvre uniquement une annulation avant le départ.

Elle garantit à l'assuré, qui en fait la demande, le remboursement de la somme – hors cotisation assurance, hors frais de dossier et frais d'inscription tardive et, dans le cas d'un voyage en avion, hors somme forfaitaire de 80 € – effectivement réglée et justifiée par l'assuré au moment de la survenance des événements garantis.

La garantie en cas d'annulation ne couvre pas les absences au départ ou les séjours dont la totalité du solde n'a pas été réglée dans les délais prévus. Elle ne couvre pas non plus le refoulement aux frontières (documents d'immigration non conformes ou absence des documents nécessaires (§ 12), possession d'objet ou de substances illicites, etc.), ainsi que les cas d'annulation prévus à l'article 13.

Modalités : souscription et règlement au moment de l'inscription uniquement.

\*On entend par proche le père, la mère, un frère, une sœur, une grand-mère ou un grand-père.

## 9 - MODIFICATIONS DE SEJOUR

### a) DU FAIT DE SILC

**Modifications avant le séjour :** pour des raisons indépendantes de sa volonté, SILC peut être amené à remplacer un lieu de séjour par un autre ou un mode de transport par un autre et ce afin de permettre le maintien d'un séjour dans des conditions similaires ou équivalentes à celles prévues initialement.

**Si en cours de séjour,** les prestations prévues ne pouvaient être fournies dans les conditions spécifiées par la brochure, SILC proposerait des prestations de remplacement de qualité semblable ou supérieure sans supplément de prix ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

### b) DU FAIT DU PARTICIPANT (VOYAGEUR)

Pour les acheminements depuis la province, tout changement avant le séjour, dans le choix de la ville de départ et/ou de retour etc, du fait du participant, entraîne des frais supplémentaires d'un montant de 70 € (aucune modification n'est possible à moins de 6 semaines du départ). Un changement de zone, de date ou de type de séjour correspond à une annulation et à une nouvelle inscription, ce qui implique l'application des clauses du paragraphe 7b.

## 10 - DIFFICULTES PENDANT LE SEJOUR

L'adaptation à un nouveau cadre de vie et à une nouvelle culture nécessite souvent quelques jours et certains participants peuvent même ressentir un véritable choc culturel. Nous recommandons donc aux parents d'encourager leurs enfants à passer ce cap.

Toute difficulté rencontrée par le participant pendant le séjour doit être impérativement signalée au responsable français encadrant le groupe qui est à même d'évaluer la nature de la difficulté et d'agir en conséquence dans les plus brefs délais. En cas d'urgence, vous pouvez nous joindre 24h/24, un numéro d'appel est prévu à cet effet.

## 11 - DISCIPLINE

Bonne conduite et tenue vestimentaire correcte sont exigées. En cas d'infraction à la législation en vigueur dans le pays (vol dans la famille, le centre, dans une boutique, au sein du groupe, détention ou consommation de drogues/alcool/tabac etc...) ou mauvaise conduite (indiscipline, irrespect, violence, dégradation de matériel) ou comportement psychologique anormal ou mauvais esprit caractérisé d'un participant, SILC se réserve le droit de procéder à son renvoi à tout moment, en avisant les parents ou responsables ; les frais de rapatriement, de justice, de téléphone, de déplacement d'un responsable, sont à la charge des participants ou de leurs parents/tuteurs. NOTE IMPORTANTE : en dehors de la France, ce sont systématiquement les règles en vigueur dans le pays d'accueil qui font référence. Toutes les spécificités locales sont portées à la connaissance des participants qui peuvent être majeurs en France mais ne pas l'être à l'étranger.

**Participants mineurs - Formules Live, Classic, International, Discover :**

- Pour les séjours en résidence, aucune sortie du soir non accompagnée d'un adulte n'est autorisée.

- Pour les séjours en famille, le participant peut sortir seul le soir avec l'autorisation parentale écrite, après le dîner en famille, non accompagné d'un adulte, uniquement pour les destinations et horaires précisés ci-dessous (les professeurs/accompagnateurs SILC ou responsables locaux peuvent cependant se réserver le droit de refuser les sorties) :

### • Royaume-Uni (sauf Kent et Cornouailles)

- participants de moins de 14 ans : aucune sortie
- participants de 14/15 ans : jusqu'à 21h
- participants de 16/18 ans : jusqu'à 22h30

### • Irlande

- participants de moins de 15 ans : 22 h
- participants de 15 ans et plus : 23 h

### • Espagne (sauf Barcelone)

- participants de 13-14 ans : 22h en semaine et 23h le week-end
- participants de 15-17 ans : 23h en semaine et minuit le week-end

**Pour la gamme Discover :** aucune sortie du soir non accompagnée d'un membre de l'équipe d'encadrement n'est autorisée.

**Sans autorisation parentale, le participant mineur n'est pas autorisé à sortir seul le soir non accompagné d'un adulte. Même avec l'autorisation parentale, c'est la décision des responsables locaux/accompagnateurs SILC qui prévaut.**

**Participants majeurs :**

Il n'est pas requis d'autorisation de sortie pour les jeunes de 18 ans et plus. En choisissant un programme SILC, ils acceptent de ce fait

le règlement général SILC. Si les sorties sont autorisées, elles ne doivent en aucun cas devenir une gêne pour la famille d'accueil ; un comportement irréprochable demeure de rigueur.

**Alcool/drogues :** la consommation de boissons alcoolisées et/ou de drogues est strictement interdite à tous les participants. Tout manquement à cette règle est une cause de renvoi aux frais des parents/tuteurs.

**Téléphone :** le téléphone coûte cher à l'étranger, c'est pourquoi nous vous remercions de responsabiliser votre enfant sur l'utilisation du téléphone pendant son séjour. Tous les frais de téléphone induits par le jeune dans sa famille devront être remboursés sur présentation d'une facture détaillée transmise aux parents après le séjour.

**Téléphone portable :** il sera demandé aux jeunes d'éteindre leur téléphone portable pendant les cours (le cas échéant), activités et excursions. Nous demandons aux parents de responsabiliser leur enfant sur une utilisation limitée et respectueuse envers sa famille d'accueil et le groupe. Dans le cas de non-respect de ces règles de civilité, nous nous verrions contraints de confisquer l'appareil pendant toute la durée du séjour. Pendant les séjours de la formule Discover, les portables peuvent être conservés par l'équipe encadrante en dehors des plages horaires qui auront été fixées par celle-ci.

## 12 - FORMALITES ET ASSURANCES

**Formalités (vous reporter à la page "formalités" pour les détails).**

Tout participant ne possédant pas les pièces requises ou en possession de pièces non conformes, se verrait systématiquement refoulé à la frontière par les autorités d'immigration, entraînant de ce fait des complications multiples d'ordre administratif et financier. SILC ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences de l'absence ou de la non conformité des documents nécessaires à la sortie du territoire. Cette responsabilité est du ressort du participant. Dans le cas où SILC devrait organiser un départ différé, celui-ci serait à la charge des parents. La garantie en cas d'annulation ne couvre pas l'absence ou la non conformité des papiers nécessaires au passage des frontières au moment du départ.

### Assurances :

#### a) Responsabilité civile professionnelle

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

**Assurance Responsabilité Civile :** chaque participant doit être assuré "responsabilité civile vie privée étendue à l'étranger", pour les dommages qu'il pourrait involontairement causer à des tiers pendant le séjour. Une attestation pourra vous être demandée. Les garanties souscrites par SILC en responsabilité civile ne pourraient en effet intervenir qu'en complément ou en cas de défaillance de l'assurance personnelle du participant.

#### b) Maladie, accident, assistance et rapatriement

Les garanties souscrites permettent la prise en charge et la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à l'exécution des prestations d'aide au participant en cas de maladie constatée par une autorité médicale habilitée et nécessitant une hospitalisation de plus de 24h ou accident corporel :

- disponibilité 24h/24 d'une plate-forme d'assistance,
- remboursement des frais médicaux et prise en charge directe des frais en cas d'hospitalisation à l'étranger,
- rapatriement au domicile en cas de maladie, accident, décès du participant,
- retour anticipé en cas de décès d'un parent proche (père, mère, sœur, frère),
- versement d'un capital en cas d'invalidité permanente ou partielle,
- assistance juridique à l'étranger, etc. (liste exhaustive des garanties et montants sur demande).

Il vous appartient de souscrire une assurance médicale spécifique complémentaire pour la maladie ne nécessitant pas une hospitalisation.

Si SILC doit engager des frais médicaux pour un participant (consultation, analyses, radios...), vous recevrez une facture correspondant aux dépenses, à régler à réception par carte bancaire. Les justificatifs originaux vous seront transmis à l'issue du séjour pour en demander le remboursement auprès de votre caisse d'assurance maladie.

#### c) Bagages - Biens personnels des participants

Les retards de livraison ou dommages causés aux bagages des participants pendant le voyage sont pris en charge par la compagnie de transport qui en a la responsabilité et qui versera, s'il y a lieu, une indemnisation. En acceptant les présentes Conditions Particulières de Vente, vous donnez procuration à SILC pour effectuer les démarches nécessaires auprès des compagnies aériennes afin d'obtenir les indemnisations correspondantes.

Pendant le séjour les biens personnels des participants restent sous leur responsabilité directe. Aucune indemnisation n'est prévue en cas de perte ou de vol, et il est conseillé de ne pas laisser partir les jeunes avec des objets de grande valeur (bijoux, appareils multimédia...).

## 13 - INCIDENTS DE VOYAGE / CAS DE FORCE MAJEURE

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

De même, pour les participants ayant réservé eux-mêmes leur voyage province/Paris, SILC ne peut être tenu responsable des retards qui pourraient intervenir durant ces trajets et susceptibles d'engendrer des conséquences sur le voyage principal.

En revanche, SILC demeure l'interlocuteur direct de tous ses participants et intervient toujours pour limiter au maximum les conséquences de tout ordre. Les frais supplémentaires occasionnés par les événements cités ci-dessus restent à la charge des participants, qui s'engagent à rembourser SILC si une avance a été faite.

Les frais occasionnés par les absences au départ, une mauvaise compréhension des consignes transmises en temps utile ou la non présentation des pièces requises au passage des frontières restent à la charge des participants. Dans le cas où ceux-ci n'auraient pas reçu les consignes précises de voyage, au plus tard dix jours avant le départ, ils devront prendre contact avec SILC, par les moyens les plus rapides pour obtenir des précisions de façon à éviter toute difficulté.

## 14 - SANTE : ALLERGIES ALIMENTAIRES ET ATTENTIONS PARTICULIERES

Sur la demande d'inscription, il est impératif de bien noter les remarques particulières concernant la santé. Des renseignements faux ou dissimulant une maladie ou des incidents graves de santé peuvent entraîner un rapatriement aux frais du participant, le séjour restant dû intégralement.

Toute allergie alimentaire ou remarque particulière concernant la santé doit nous être signalée au plus tard 60 jours avant le départ et sa nature devra être clairement décrite et accompagnée d'un certificat médical. Dès réception de ce document, celui-ci sera transmis à nos organisateurs locaux pour une demande préalable d'acceptation. SILC se réserve le droit de refuser un enfant pour lequel les conditions d'accueil ne seraient pas optimales.

S'il est accepté, les parents conservent l'entière responsabilité, et ne pourront pas en cas d'accident, mettre en cause celle des différents prestataires : SILC, les responsables locaux, les familles d'accueil. Dans certains cas, les familles d'accueil peuvent être amenées à demander un surcoût qui sera refacturé aux parents après leur acceptation. Selon qu'il s'agisse de problèmes alimentaires ou de soucis médicaux et en fonction de la durée du programme, les montants facturés peuvent aller de 50 à 100 €.

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

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

## 15 - ARGENT DE POCHE

SILC conseille une somme de 65 € par semaine pour les séjours en Europe et de 90 € par semaine pour les autres pays, mais ceci reste à l'appréciation des parents. Ces sommes sont utilisées pour les déplacements ou dépenses personnelles, même avec la famille (par exemple, participation aux frais de sorties en famille, lorsqu'elles ne font pas partie du programme).

Il est souhaitable que cette somme soit convertie en monnaie du pays d'accueil avant le départ.

Il en va de la responsabilité des parents de donner suffisamment d'argent de poche à leur enfant pour couvrir ses dépenses personnelles. Aucune avance ne sera consentie par SILC ni par son partenaire sur place pendant le séjour.

## 16 - RECLAMATION

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

SILC s'engage à accuser réception de toutes les réclamations écrites dans un délai de 5 jours maximum.

### En cas de litige :

Après avoir saisi notre service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il sera possible de saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 75823 Paris Cedex 17).

## 17 - UTILISATION DE L'IMAGE

SILC peut être amené à prendre des photos des jeunes afin de les utiliser pour illustrer nos différents supports (blogs de séjours, brochures, site internet...), sauf avis contraire du participant ou de ses parents ou tuteurs. Cet avis devra être précisé sur la demande d'inscription dans la rubrique prévue à cet effet.

### Photos non contractuelles.

**Crédits photos :** SILC - Office de Tourisme de Malte - Istockphoto - Shutterstock - Thinkstock Getty Images - Fotolia.com

## CONTRATS D'ASSURANCE SILC

SILC est titulaire des contrats d'assurance suivants :

- Responsabilité Civile Professionnelle :

ALLIANZ police n° 42.924.430.

Tous dommages confondus : 10.000.000 €

- Individuelle accident, assistance et rapatriement :

AIG police n° 4091039

Nous tenons à disposition le texte des garanties complètes et montant des couvertures.