

## Conditions Générales de Vente au 1<sup>er</sup> Janvier 2021

**PREAMBULE** La SARL COACHING SOLUTIONS, immatriculée au RCS de Lille Métropole n°449 217 439 – NAF : 7022 Z dont le siège social est situé 12, Place St Hubert à Lille F59000 – (ci-après désignée « L'agence »), est une agence de conseil en organisation de séjours et d'événements ayant pour but de favoriser les échanges linguistiques, professionnels et culturels entre les pays par le biais de placement au pair, de placement en école de langue, de stages, jobs temporaires, programmes de volontariat dans le monde ou de participation à des congrès, séminaires et visites culturelles (Ci-après les « Prestations »). « L'agence » exerce sous l'enseigne « Solution Education & Travel », elle est membre de l'UFAAP (Union française des Agences Au Pair), de l'IAPA (International Au Pair Association) et est enregistrée auprès de l'ICEF (International Consultants for Education and Fairs). « L'agence » a contracté une assurance responsabilité civile exploitation auprès de la compagnie AIG Europe Sa #7.952.508/49533

### ARTICLE 1 – OBJET

- 1.1.1 – Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute commande de « Prestations » proposées par « L'agence » faite par toute personne « Le Client » via son site Internet, à l'adresse suivante : [solution-education-travel.com](http://solution-education-travel.com)
- 1.2 – Le « Client » est une personne physique et individuelle qui contracte une « Prestation » de « L'agence ». Dans le cas où le « Client » est mineur, la signature de ses responsables légaux est exigée ainsi qu'une lettre exprimant leur soutien à participation de la « Prestation ».
- 1.3 – Les « CGV » sont, le cas échéant, complétées par des Conditions Particulières de Vente (ci-après « CPV ») déterminées par « L'agence » en fonction de la nature et des caractéristiques des « Prestations » commandées par le « Client », étant précisé que seules les « CPV » peuvent compléter ou déroger aux « CGV ».
- 1.4 – Les « CGV » et les « CPV » constituent les conditions de « L'agence » (ci-après « les Conditions »), accessibles à tout moment sur le site internet de « L'agence » qui prévalent sur tout accord ou autre condition qui aurait pu exister préalablement entre les Parties.
- 1.5 – Le « Client » déclare avoir pris connaissance des « Conditions » avant toute commande. La validation de la commande du « Client » valant acceptation sans restriction ni réserve des présentes « Conditions ».
- 1.6 – Les « CGV » peuvent faire l'objet de modifications ultérieures par « L'agence » étant précisé que la version applicable des « CGV » à la commande du « Client » demeure celle en vigueur au jour de la validation de la commande d'une « Prestation » par « L'agence ».
- 1.7 – Les relations contractuelles des « CGV » sont encadrées par le droit de la consommation, du code civil, du droit commun des contrats et de la vente à distance. A ce titre, les « CGV » correspondent à un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, avec ou sans la présence physique simultanée des deux parties (à distance), depuis l'offre jusqu'à la conclusion du contrat.
- 1.8 – Plusieurs langues peuvent être proposées pour la conclusion des « CVG » et des « CPV ». La version française fait foi en cas de litige.

### ARTICLE 2 – COMMANDE DE PRESTATION

2.1 – Les « Prestations » proposées par « L'agence » sont dénommées : « Solution au pair ou demi pair » ; « Solution famille d'accueil » ; « Solution stages » ; « Solution jobs » ; « Solution volontariat » et « Solution séjours linguistiques », dont les principales caractéristiques sont mentionnées par « L'agence » dans ses documents commerciaux et/ou « CPV » et/ou devis et dont le « Client » a pu prendre connaissance avant toute « Commande ».

2.2 – Le dispositif de « Commande » d'une « Prestation » via le site Internet « L'agence » est comme suit :

- Prise de contact** du « Client » avec « L'agence », par courriel et/ou par téléphone et/ou sur un événement promotionnel de type salons ou forum ;
- Appréciation de l'expression du besoin** du « Client » par un échange téléphonique, électronique et/ou visio-conférence entre « L'agence » et le « Client » ; étude par le « L'agence » d'un cahier des charges ;
- Validation de la faisabilité du projet** par le « L'agence » ;
- Edition de la/les « fiche programme »**, des caractéristiques principales de la « Prestation » et,

sous toutes réserves de l'étape d'éligibilité ci-après ;

#### 5. Validation de la commande par le « Client » de l'étude de « L'agence » qui se fait conjointement à :

La réception du dossier d'inscription (pour la « Prestation » correspondante) complété et accompagné des CGV et CPV dûment acceptées et signées.

La suite d'un entretien par téléphone et/ou visio-conférence ou rendez-vous physique à l'agence.

6. **Emission d'une facture de la « Prestation »** par « L'agence » que le « Client » accepte en réglant le montant selon les modalités de paiement y afférent. Cette étape vaut validation définitive de la commande d'une « Prestation » par le « Client ».

7. **Eligibilité de la commande de « Prestation » du « Client »** par présentation aux prestataires ou familles d'accueil présentés par « L'agence » pour sa réalisation ; seule l'éligibilité rend la « Commande » de la « Prestation » du « Client » ferme et définitive ;

2.3 – Toute « Commande » d'une « Prestation » acceptée par le « Client » n'est plus modifiable.

2.4 – À tout moment, le « Client » s'engage à vérifier l'exactitude des informations et des mentions de son dossier. Il signale, le cas échéant, toute erreur avant de poursuivre et de finaliser le processus de « Commande » de la « Prestation »

2.5 Le dossier d'inscription peut être reçu en version numérique par courriel ou en version papier à l'adresse postale de « L'agence ».

2.6 – Tout dossier incomplet ou toute carence du « Client » autorise « L'agence » à ne pas traiter la « Commande » ou à cesser son traitement.

### ARTICLE 3 – TARIFS

3.1 – Les « Prestations » ou service d'étude proposé par « L'agence » sont fournies aux tarifs en vigueur sur le site Internet du « Prestataire » et/ou dans la fiche programme adressée au « Client ».

3.2 – Toute « Prestation » ou service d'étude associé qui n'est pas indiqué dans le détail de la « Prestation » par « L'agence » comme étant inclus dans la « Prestation » en est exclu, et demeure en complément et à la charge exclusive du « Client ».

3.3 – Les tarifs des « Prestations » ou des services de « L'agence » sont exprimés en Euros, HT et TTC sauf disposition expresse écrite contraire.

3.4 – Ils sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, tels qu'indiqués sur le site Internet et/ou sur le devis, sous toutes réserves d'évolution des taxes applicables aux tarifs et des cours de valeurs des monnaies.

3.5 – Hors cette période de validité, « L'agence » se réserve le droit de modifier ses prix, tant à la hausse qu'à la baisse, et ce, à tout moment, mais au plus tard avant les 30 (trente) jours qui précèdent la date de départ du « Client ».

3.6 – Les tarifs en devises publiés par nos partenaires étrangers peuvent varier entre la validation de la commande et l'exécution du service, notamment dû à des taux de change variables en fonction du cours de la devise. « L'agence » ne saura être tenu pour responsable des changements de prix décidés par le prestataire étranger en cours d'année. Cependant, le prix ne peut faire l'objet d'une majoration au cours des « 30 » (trente) jours qui précèdent le départ.

### ARTICLE 4 – MODALITES DE PAIEMENT

4.1 – Sauf stipulation contraire des « CPV », le prix de la « Prestation » est payable comptant, en totalité conformément aux modalités figurant sur la facture émis par « L'agence » et son partenaire étranger.

4.2 – Les paiements peuvent être effectués soit par virement bancaire, soit par carte bancaire (Visa, MasterCard) sur site sécurisé du CIC.

4.3 – Les paiements effectués par le « Client » ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues à « L'agence »

4.4 – En cas de non-paiement à échéance figurant sur la facture émise par « L'agence », des pénalités de retard seront acquises automatiquement et de plein droit à « L'agence », sans formalités aucune ni mise en demeure préalable.

Les pénalités sont calculées sur la base du taux directeur semestriel de la Banque centrale européenne (BCE) en vigueur, majoré de 10 points, applicable au montant TTC du prix de la « Prestation ».

4.5 – A défaut de paiement, « L'agence » se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture de la « Prestation » commandée par le « Client » et/ou d'en suspendre l'exécution, nonobstant toute demande de dommages-intérêts.

4.6 Les « Prestations » des partenaires étrangers sont payables directement au partenaire étranger. Leurs dispositions seront indiquées au client lors de l'émission d'une facture pro-forma ou d'un devis émis par ce même « Prestataire ».

### ARTICLE 5 – DELAI

Les « Prestations » commandées par le « Client » sont exécutées dans les délais tenant compte de l'expression de ses besoins, de la disponibilité et des capacités de l'ensemble des prestataires ou familles d'accueil engagées dans l'exécution de la commande du « Client » définie par « L'agence ».

### ARTICLE 6 – DROIT DE RETRACTATION

6.1. Après l'émission de la facture, un délai de 14 jours est applicable pour laisser le « Client » exercer son droit de rétractation. Comme l'explicite la loi, le « Client » peut se rétracter sans justifier sa décision.

6.2. La demande de rétractation doit être adressée par voie postale, avec accusé de réception faisant foi et actant l'annulation de la « Prestation ». La demande doit prendre la forme conseillée sur le site du gouvernement : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R38397> (consulté le 03 juillet 2018).

### ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CLIENT

#### 7.1 – Formalités administratives

Le « Client » a l'obligation, de se conformer aux différentes formalités administratives afférentes à sa « Prestation », avant tout engagement définitif de sa part, étant précisé que « L'agence » ne saurait être responsable d'une carence du « Client » à ce titre.

Le « Client » supporte seuls les coûts afférents à l'ensemble de ces démarches administratives. Il se doit d'en justifier à toute demande de « L'agence ».

#### 7.2 Formalités Sanitaires

Le « Client » doit impérativement fournir à « L'agence » les informations médicales requises, au plus tard, 8 (huit) semaines avant le départ.

Tout problème médical connu ou traitement en cours du « Client » doit être signalé par écrit à « L'agence ».

Le non-respect de ses obligations l'expose à assumer l'entière responsabilité et charges d'un éventuel retour anticipé.

Le « Client » devra se munir de tout document ou justificatif exigé par la réglementation en vigueur dans les pays concernés, en vue de la prise en charge de ses frais de santé ou de rapatriement.

Le « Client » devra contracter toute police d'assurance valable pendant toute la durée de sa « Prestation », couvrant notamment accident, assistance médicale, rapatriement sanitaire...

#### 7.3 – Comportement

La bonne conduite du « Client » à tout moment est nécessaire à la bonne exécution de la « Prestation » commandée, impliquant le respect par lui de la législation, des coutumes, des mœurs et des usages du pays ainsi que des différentes prescriptions des prestataires sur place ou des règles de vie de la famille d'accueil.

## Conditions Générales de Vente au 1<sup>er</sup> Janvier 2021

Une faute grave est définie comme une violence physique ou verbales, un vol, une consommation d'alcool abusive, une consommation de produits stupéfiants, au non-respect de la législation sur le tabac, au retards répétés, à la plainte répétées sur des problèmes de comportement, à l'inadaptation sans effort d'amélioration, au non-respect des consignes de « L'agence » et/ou du partenaire locale et non-respect caractérisé des règles du pays où se déroule la « Prestation ».

En cas de faute grave, le « Client » pourra être exclu de la « Prestation », à ses frais. Cette exclusion prend effet après la mise en demeure au-delà des 48 (quarante-huit) heures de la notification de ladite faute-grave.

Aucun remboursement du prix de la « Prestation » ou de dommages-intérêts à au profit du « Client » ne peut être exigé par ce dernier.

Le « Client » est pleinement responsable des dommages qu'il peut causer au cours de l'exécution de la « Prestation » et s'engage à couvrir sa responsabilité civile en souscrivant à une assurance de responsabilité civile.

### ARTICLE 8 – RESPONSABILITE DE L'AGENCE

8.1 « L'agence » a pour rôle de conseiller le « Client » sur la « Prestation » la plus adaptée aux objectifs que celui-ci souhaite atteindre.

8.2 « L'agence » a pour rôle et responsabilité de collaborer avec ses partenaires étrangers pour assurer le suivi du dossier d'inscription, des modalités de paiement et du suivi de la « Prestation ».

8.3 Le cas échéant, « L'agence » peut intervenir en tant que médiateur interculturel pour le « Client ».

8.4 « L'agence » respecte le règlement européen sur la protection des données personnelles applicable au 25 mai 2018. Elle respecte également la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, et au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel. Elle a pour responsabilité la gestion des données que le « Client » lui transmet avec son consentement pour la mise en œuvre de la « Prestation ».

« L'agence » a pour responsabilité de s'assurer que ses partenaires étrangers, qui traitent les données personnelles du « Client » dans le cadre de la « Prestation » demandées, soient conformes à cette réglementation.

8.5 « L'agence » a pour rôle et responsabilité de se conformer au règlement intérieur, charte qualité et statuts des fédérations et organisations auxquelles il est membre actif et adhérent.

8.6 « L'agence » est responsable de plein droit à l'égard du « Client » pour toutes les prestations qui la concerne, le conseil, le suivi. En tout état de cause elle est soumise à une obligation de moyens et non de résultat.

8.7 « L'agence » ne saurait être tenu pour responsable en tout ou partie de l'inexécution ou la mauvaise exécution de la « Prestation » dès lors qu'elle est soit imputable au « Client », soit aux faits imprévisibles et insurmontables, soit d'un tiers étranger à la fourniture des « Prestations », soit à un cas de Force Majeure.

8.8 Aucun remboursement ne sera consenti par « L'agence » en cas d'interruption du fait du « Client » (départ anticipé, renvoi, accident, maladie...) et/ou renoncation à quelques éléments de la « Prestation » commandée, les frais de retour étant à sa charge.

8.9 La responsabilité de « L'agence » ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel la « Prestation » est fournie, qu'il appartient au « Client » qui est seul responsable du choix de la « Prestation » demandée, de connaître et de vérifier.

### ARTICLE 9 – MODIFICATION

#### **9.1 – Modification du fait du « Client »**

Toute modification de la « Prestation » avant le départ doit être acceptée par « L'agence ». La demande de modification doit intervenir par écrit six (6) semaines avant le départ initialement prévu et peut entraîner un supplément de prix, lesquels seront définitivement acquis. La modification ne sera confirmée qu'en fonction des possibilités de « L'agence ».

Toute interruption, quel qu'en soit le motif, et/ou renoncation à quelques éléments de la « Prestation » commandée par le

« Client » ne donne lieu à aucun remboursement de la part de « L'agence ».

#### **9.2 – Modification du fait de « L'agence »**

Avant le départ, « L'agence » a la faculté, pour des raisons légitimes ou en cas de force majeure, de modifier la « Prestation ». Dans cette hypothèse, « L'agence » doit, par écrit, en avertir le « Client ». Le « Client » aura la faculté d'accepter la modification, ou de résilier sa « Prestation ».

Après le départ, lorsqu'un des éléments essentiels de la « Prestation » ne peut être exécuté, « L'agence » s'efforcera de proposer au « Client » des « Prestations » en remplacement à celles qui ne peuvent être fournies, sans supplément de prix, le « Client » pouvant ne pas accepter la modification.

Dans le cas où « L'agence » n'est pas plus en mesure de fournir la « Prestation » souhaitée dû à un contre-temps du partenaire étranger, « L'agence » doit proposer une ou plusieurs propositions de remplacement. Le « Client » a le choix d'accepter ou de refuser. Les nouveaux frais de programmes peuvent différer des frais initiaux.

### ARTICLE 10 – ANNULATION

Toute annulation du « Client » doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à « L'agence ». Sauf disposition contraire des « CPV », la demande d'annulation doit intervenir au plus tard « 48 » (quarante-huit) heures avant le départ.

Il est rappelé qu'en cas d'annulation, tous les frais de dossiers sont définitivement acquis à « L'agence » ; « L'agence » conseillant le « Client » d'avoir à souscrire une assurance annulation afin de se couvrir des risques y afférents.

### ARTICLE 11 – RECLAMATION

11.1 – Le « Client » s'engage à informer sans délai « L'agence » de toute difficulté qu'il rencontrerait au cours de l'exécution de la « Prestation », de sorte que le « L'agence » puisse agir en conséquence.

11.2 – Les réclamations doivent être adressées à « L'agence » par écrit en recommandé avec accusé réception dans un délai qui ne saurait excéder « 8 » (huit) jour après la cessation de la « Prestation ».

### ARTICLE 12 – LITIGE et MEDIATION

12.1. La législation applicable et juridiction compétente sont de droit privé selon les champs d'application exprimés dans l'article 1 des CGV.

12.2. Le tribunal compétent est celui du domicile du défendeur / du siège de « L'agence ». Si le « Client » est demandeur, il peut saisir le Tribunal en application du code R631-3 du code de la consommation.

12.3. En cas de litige entre le « Client » et « L'agence », l'UFAAP (Union Française des Agences Au Pair) est en mesure dès la réception de la demande de faire office de médiateur.

La demande doit être exprimée par au moins l'une des deux parties soit par courriel à [mediation@ufaap.org](mailto:mediation@ufaap.org) avec confirmation de réception, soit par courrier avec accusée de réception à l'adresse postale du siège de l'UFAAP :39, Quai des Grands Augustins, F75006 Paris.

Le médiateur examine d'abord si la demande dont il est saisi est recevable. Lorsque la réclamation apparaît recevable, le médiateur ouvre la procédure d'instruction.

Compte tenu de tous les éléments qu'il recueille ou estime utile de se faire communiquer par l'une ou l'autre des parties, le médiateur propose une solution appelée « recommandation ». Si celle-ci est acceptée par les deux parties, elle est alors mise en œuvre. Le médiateur s'efforce d'achever ses médiations dans les délais les plus courts possibles.

Dans le cas où la recommandation du médiateur ne convient pas à l'une des deux parties, un conciliateur pourra être nommé par les tribunaux compétents.

### ARTICLE 13 – CESSION DU CONTRAT

Dû aux spécificités des « Prestations » pour le « Client », ledit « Client » ne peut céder son contrat à un tiers.

### ARTICLE 14 – DROIT A L'IMAGE

« L'agence » se réserve le droit d'utiliser les photos et vidéos prises lors de ses séjours à des fins promotionnelles, sauf avis contraire du « Client » ou de son représentant légal.

### ARTICLE 15 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le « Client » dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de

rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courriel et en justifiant son identité, à l'adresse : [contact@solution-education-travel.com](mailto:contact@solution-education-travel.com)

A \_\_\_\_\_

Le \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

**Signature :**