

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Agence Babel – Séjours linguistiques et programmes scolaires à l'étranger

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre l'Agence Babel (AB), entreprise individuelle basée en Suisse, et toute personne inscrite à un programme linguistique, scolaire ou éducatif à l'étranger (le Participant) ou ses représentants légaux. L'inscription à un programme vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV. En sont exclus les programmes scolaires en école privée où les CGV de l'école s'appliquent.

### 1. FORMATION DU CONTRAT

#### 1.1 Ouverture de dossier

AB propose un service d'orientation et de conseils personnalisés : entretien-conseil (à l'agence ou par téléphone), devis comparatifs ou recherches auprès des partenaires à l'étranger pour une demande spéciale.

#### 1.2 Inscription

Le contrat est conclu dès réception par AB du formulaire d'inscription dûment complété et signé. Pour les mineurs, la signature des représentants légaux est obligatoire.

#### 1.3 Acompte

L'inscription devient ferme dès le versement d'un acompte de CHF 600. Cet acompte couvre l'ouverture et l'étude du dossier, les démarches préparatoires et les échanges initiaux avec les établissements partenaires. Il est non-remboursable, sauf en cas d'indisponibilité du programme au moment du traitement du dossier.

#### 1.4 Confirmation

AB transmet une confirmation écrite dès validation du dossier et réception de l'acompte. Cette confirmation scelle les obligations contractuelles entre les parties.

### 2. CONDITIONS FINANCIÈRES

#### 2.1 Modalités de paiement

Sauf indication contraire, les frais du programme sont exigibles selon le calendrier suivant :

- 30 % à la confirmation de l'inscription
- 70 % au plus tard 60 jours avant le début du programme
- Pour les inscriptions effectuées moins de 10 semaines avant le départ, la totalité du montant est immédiatement exigible.
- En cas de demande de visa, les 70% seront exigés avant le délai de 60 jours.

#### 2.2 Taux de change

Les factures sont émises en francs suisses. AB applique le taux de change de PostFinance du jour d'émission, majoré de 2 à 3 centimes afin de couvrir les fluctuations éventuelles. Toute différence supérieure à 2 centimes entre le taux facturé et le taux effectif au moment du paiement est à la charge du Participant.

#### 2.3 Défaut de paiement

En l'absence de paiement dans les délais impartis, AB se réserve le droit d'annuler l'inscription et d'appliquer les frais d'annulation prévus à l'article 6.

### 3. PRESTATIONS ET RESPONSABILITÉ DES PARTENAIRES

AB agit en qualité d'intermédiaire entre le Participant et les établissements partenaires (écoles, résidences, familles d'accueil, organismes de placement). Les descriptions des programmes, cours, hébergements et prestations relèvent de la responsabilité des partenaires. AB ne saurait être tenue responsable des modifications décidées par ces derniers ou de la qualité des prestations fournies à l'étranger.

### 4. DOCUMENTATION, VOYAGE ET LOGEMENT

#### 4.1 Documents de voyage

Le Participant est responsable de l'obtention d'un passeport valide, d'un visa éventuel et de tous documents nécessaires au séjour. Sur demande, AB peut assister le Participant dans la constitution de son dossier de visa ; les frais y relatifs sont facturés séparément.

#### 4.2 Transport

Le Participant organise librement son transport. Les horaires d'arrivée et de départ doivent être communiqués à AB dans les délais requis par le partenaire.

#### 4.3 Hébergement

Les informations relatives à l'hébergement (famille d'accueil, résidence ou campus) sont transmises après paiement complet du séjour. Les éventuels changements décidés par le partenaire ne sauraient engager la responsabilité d'AB.

### 5. MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

#### 5.1 Modifications demandées par le Participant

Toute modification postérieure à l'inscription (dates, durée du séjour, type de logement, cours, etc.) fait l'objet de frais administratifs facturés entre CHF 50 et CHF 250, selon le travail requis.

#### 5.2 Modifications dues aux partenaires

En cas de modification substantielle d'une prestation par un partenaire, AB en informe le Participant dans les meilleurs délais. Si une hausse de prix dépasse 10 %, le Participant peut résilier le contrat sans frais, à l'exception de l'acompte non-remboursable.

### 5.3 Force majeure

En cas de pandémie, catastrophes naturelles, décisions gouvernementales ou tout événement assimilable à la force majeure, AB ne peut être tenue responsable des modifications, interruptions ou annulations imposées par les partenaires. Les éventuels remboursements dépendent exclusivement des décisions des partenaires.

## 6. ANNULATION

### 6.1 Annulation par le Participant

Toute annulation doit être adressée par courrier recommandé. L'acompte de CHF 600 demeure acquis à AB. Des frais d'annulation, calculés sur le montant total du programme, s'appliquent comme suit :

- Après inscription : 10 %
- Jusqu'à 16 semaines avant la date du début du programme : 20 %
- Jusqu'à 12 semaines : 30 %
- Jusqu'à 4 semaines : 50 %
- Moins de 7 jours : 100 %
- Pour les remboursements dépendants des partenaires, le taux de change appliqué est celui du jour de réception des fonds par AB.

### 6.2 Après le début du programme

Aucun remboursement n'est possible après le début du séjour, y compris en cas d'exclusion pour manquement disciplinaire, non-respect des lois locales ou violation des conditions de visa.

## 7. DEMANDE DE VISA

AB peut être mandaté par le Participant pour effectuer sa demande de visa.

### 7.1 Responsabilité du Participant

Le Participant s'engage à fournir des informations précises et véridiques ainsi que les documents demandés dans les délais fixés par AB. De plus, il dégage AB de toute responsabilité quant à cette demande.

### 7.2 Demande de visa

AB s'engage à effectuer la demande dans les meilleurs délais et à fournir toutes les informations et les documents nécessaires à l'obtention du visa. Toutefois, AB n'a pas d'influence sur les décisions de l'Immigration, ni sur le délai de leur réponse. De ce fait, AB ne prend aucune responsabilité sur l'obtention ou non du visa (quelle que soit la raison), ni sur le délai de réception de la réponse de l'Immigration. Une fois la demande effectuée, le Participant a la possibilité de demander à AB le lien et les codes d'accès pour consulter les informations de la demande et vérifier qu'elles sont exactes.

### 7.3 Frais

AB se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires au cas où la demande prend plus de temps que prévu ou au cas où l'Immigration demande des informations ou documents supplémentaires.

## 8. FRAIS D'AGENCE

Les frais suivants sont facturés par AB pour ses différents services :

### 8.1 Frais d'ouverture de dossier

CHF 200. Ce montant est déduit de la facture en cas d'inscription.

### 8.2 Honoraires de conseil et d'orientation

Dès CHF 200 (CHF 250 pour les mineurs) pour les cours de langue et programmes juniors; dès CHF 500 pour les programmes scolaires. Ce montant dépend de la complexité du dossier et sera précisé sur le devis.

### 8.3 Demande de visa par AB

Montant variable selon le pays de destination et la nationalité du Participant.

### 8.4 Demandes express

Dès CHF 50 selon le degré d'urgence.

### 8.5 Frais supplémentaires

AB se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires si elle doit intervenir durant le séjour pour régler un problème lié à une information non mentionnée sur l'inscription, en cas de situation médicale demandant un travail supplémentaire ou pour toute intervention qui dépasserait le cadre habituel de ses prestations.

## 9. COORDONNEES BANCAIRES

PostFinance en CHF

IBAN : CH77 0900 0000 1671 8446 8

BIC : POFICHBEXXX

PostFinance en EUR

IBAN : CH47 0900 0000 1671 8452 3

BIC : POFICHBEXXX

## 10. PARTICIPANTS MINEURS

Pour les mineurs voyageant seuls, AB fournit une attestation adaptée. Une légalisation notariale des signatures parentales peut être exigée selon le pays de destination.

## 11. CLAUSE DE GARANTIE DU MEILLEUR PRIX

Si le Participant présente une offre équivalente (même programme, mêmes dates, même structure d'hébergement) émise par une agence suisse, AB s'engage à s'aligner sur le tarif le plus bas, sous réserve que l'offre comparative soit authentique, datée et non issue d'une promotion spéciale ou d'un devis personnalisé. Les programmes scolaires sont exclus de cette clause.

## **12. RESPONSABILITÉ**

La responsabilité d'AB est limitée aux prestations relevant directement de son organisation administrative. AB ne peut exclure sa responsabilité en cas de faute grave ou intentionnelle. Toute responsabilité pour les prestations fournies directement par les partenaires est exclue dans les limites prévues par le droit suisse.

## **13. RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation doit être adressée par écrit dans un délai maximal de 30 jours suivant la fin du séjour. Passé ce délai, aucune demande ne pourra être traitée.

## **14. TRANSFERT DES PAIEMENTS**

Après réception du paiement complet du séjour, AB garantit la transmission des sommes dues aux partenaires conformément aux engagements contractuels.

## **15. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE**

Les relations contractuelles entre AB et le Participant sont exclusivement régies par le droit suisse. Le for juridique est Nyon (canton de Vaud).

## **16. DISPOSITIONS FINALES**

Les présentes CGV remplacent toute version antérieure. La version applicable est celle en vigueur à la date de l'inscription. AB se réserve le droit de modifier les CGV en tout temps.

**Agence Babel, Nyon, avril 2026**