



CENTRE DE FORMATION
ET ACTIVITÉS
EN LANGUE DES SIGNES

CONDITIONS GÉNÉRALES

(VERSION AVRIL 2025)

1. Informations générales

- **Nature de l'association S5** : Organisme de formation et de promotion culturelle basée à Genève, opérant localement, nationalement et internationalement seule ou en partenariat, ou encore en sous-traitance.
- **Définitions** :
 - Client : toute personne physique ou morale effectuant des commandes auprès de S5
 - Participant : la personne participant effectivement à une activité

2. Contenu des CG

Les présentes CG sont structurées en quatre parties :

1. Les formations proposées et dispensées par S5 ;
2. Les voyages organisés par l'association S5 ;
3. Les autres activités organisées par S5 ;
4. Articles valables pour toutes les activités.

Partie 1. Formations dispensées par S5

3. Champ d'application et inscriptions

- Toute inscription implique l'acceptation sans réserve des conditions générales.
- L'inscription est validée dès réception du formulaire d'inscription depuis le site internet www.s-5.ch et envoi d'une convocation via la plateforme Digiforma.
- Frais de formation :
 - Les prix sont en CHF
 - Paiement requis avant le début des cours ; le financement par un tiers doit être justifié. Un arrangement de paiement peut être convenu avec le centre de formation.

- La convocation à la formation et les CG constituent l'accord complet des parties et prévalent sur tout autre document. En cas de conflit avec un document tiers, la convocation et les CG font foi.

4. Devis et attestation

Devis

- Pour chaque formation, l'Association S5 s'engage à fournir un devis détaillé au client (applicable aux personnes morales). Ce devis doit être retourné à l'association, daté, signé et tamponné, pour validation.

Attestation de présence

- Une attestation de présence est automatiquement envoyée aux participants à l'issue des sessions de formation. Cette attestation mentionne le taux réel de participation.

Limite de l'attestation : Cette attestation ne constitue pas une preuve du niveau de compétences acquis par le participant. Seul un certificat délivré par l'Association peut justifier des compétences acquises.

Certificat de compétences

- Le niveau de compétences acquis par les participants est évalué par des experts désignés par l'association S5.
- Un certificat de compétences est délivré en cas de réussite de l'évaluation. Ce certificat est accordé uniquement aux participants ayant suivi entre **80 % et 90 %** de la formation (sauf exceptions justifiées par des raisons médicales ou personnelles).
- Le taux minimum de participation requis pour l'obtention du certificat varie en fonction de la durée de la formation.

Conditions d'éligibilité

- Les formations doivent être suivies dans leur intégralité durant l'année civile en cours pour permettre la délivrance de l'attestation de présence et/ou du certificat.

Liste de présence

- Sur demande, une liste de présence peut être fournie aux personnes morales à des fins de suivi administratif.

5. Prix, frais de dossier et modalités de paiement

Pour les clients (personnes physiques et morales)

- Les prix des formations sont communiqués :
 - **Pour les personnes physiques** : sur le site internet de l'Association.
 - **Pour les personnes morales** : dans le devis fourni par l'Association.
- Les tarifs sont exprimés en francs suisses (CHF).
- **Conditions de désistement** : En cas de désistement après l'inscription ou après la signature du devis, le client est tenu de régler **l'intégralité de la formation** réclamés par S5.
- Les factures doivent être réglées dans un délai de **30 jours** après leur émission.

Pour les participants (individus)

- Les prix des cours sont consultables directement sur le site internet de l'association.
- Après validation de l'inscription, le participant reçoit une **QR-facture** indiquant les détails relatifs au cours choisi (lieu, date, prix).
- Le paiement doit être effectué **avant le début du cours** via virement bancaire ou QR-facture, sauf accord avec la direction du centre de formation.
- **Conditions d'accès** : Le paiement préalable est obligatoire pour assister au cours.

Frais de dossier

- Des frais de dossier de **35 CHF** s'appliquent à chaque formation.
- Ces frais ne sont pas remboursables, sauf si le participant est titulaire de la **carte adhérent Club Pi**.

Carte Adhérent « Club Pi »

- La carte adhérent « **Club Pi** » est disponible au tarif de **55 CHF**.
- Elle offre des avantages sur certaines activités organisées par l'association S5 et l'association Culture Pi (Fribourg).

6. Financement de la formation par une entité tierce

- Lorsque la formation est financée par une entité tierce, il incombe au client de fournir une preuve écrite attestant l'accord de cette entité pour prendre en charge les frais de formation.
- En cas de retrait ou de refus ultérieur de financement par cette entité, quelle qu'en soit la raison, le client sera **personnellement responsable** du règlement intégral du prix de la formation.

7. Organisation et gestion des cours

- **Mise en place du planning** :
S5 s'engage à établir un planning des cours avant leur début.
- **Modification des cours** :
S5 se réserve le droit d'apporter des modifications pour garantir le bon déroulement des formations, notamment :
 - Reporter un cours ou regrouper des classes.
 - Déplacer le lieu du cours.
 - Réduire la durée d'un cours, sans que cela ait d'impact sur les frais de formation.
- **Remplacement des enseignants** :
En cas d'absence de l'enseignant attitré, S5 s'engage à procéder à son remplacement.
- **Annulation ou transformation des cours** :
 - Si S5 doit annuler un cours, celui-ci sera reporté à une date ultérieure.
 - En cas d'impossibilité de maintenir des cours en présentiel, S5 se réserve le droit de les transformer en enseignement à distance, dans les mêmes conditions.
- **Effectif des participants** :
Pour garantir une qualité optimale, chaque cours est soumis à un nombre minimum et maximum de participants.

- **Cours annulés pour effectif insuffisant :**

Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, S5 peut ajourner ou supprimer le cours concerné. Les participants seront avertis par email. En cas de suppression du cours, deux options seront proposées au participant :

- Une nouvelle session de cours.
- Un remboursement des frais de formation.

8. Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation par le client / participant

- **Annulation sans frais :**

Une annulation sans frais est possible si elle est effectuée **au moins 7 jours** avant le début de la formation. La demande doit être transmise par email à formation@s-5.ch.

- **Annulation entre 4 et 7 jours ouvrables avant le début de la formation :**

Une pénalité d'annulation de **30 % du coût initial de la formation** sera facturée.

- **Annulation moins de 3 jours avant le début de la formation :**

Une pénalité d'annulation de **60 % du coût total initial** sera facturée.

- Des frais administratifs de **50CHF** sont appliqués dans **toutes les situations** d'annulation ou de report, quel que soit le motif.

Report de la formation

- Une demande de report peut être adressée par le client et/ou le participant, sous réserve d'envoyer une demande écrite **au moins 7 jours** avant la date de début de la formation.

Absences

- Les absences aux cours ne peuvent pas être récupérées, et aucun remboursement des frais engagés n'est prévu.
- Les séances manquées ne donnent lieu ni à un remboursement ni à un rattrapage, sauf si un arrangement spécifique est conclu avec le formateur.
- **Tout cours débuté doit être intégralement réglé.**

9. Cas de maladie ou d'accident grave

- En cas de maladie ou d'accident grave empêchant la participation à une formation, **aucun remboursement ne sera effectué** par défaut.
- Une **assurance annulation** est disponible pour couvrir ces cas spécifiques. Cette assurance, proposée par l'Association S5 en partenariat avec ALLIANZ, permet au participant d'obtenir un remboursement en cas de maladie ou d'accident grave, sous réserve d'une attestation médicale.
- L'assurance doit impérativement être souscrite **avant le début de la formation**.

10. Assurance annulation

- L'Association S5 propose une assurance annulation (ALLIANZ) couvrant uniquement les cas de maladie ou d'accident grave, médicalement attestés.
- L'assurance doit être souscrite **avant le début du cours ou de la formation**.
- Le prix de l'assurance est calculé en fonction des informations fournies lors de l'inscription.

11. Responsabilités

- Pour tous les cours et manifestations organisés par l'Association S5, l'association S5 décline toute responsabilité pour les éventuels dommages subis par les clients et les participants. S5 ne saurait être tenue responsable.
- Dans les locaux de l'association et des salles de cours mises à disposition, chaque personne s'engage à respecter les règles d'hygiène en vigueur de l'Office fédérale de la santé publique (OFSP) et les règlements desdites salles.
- S5 n'est pas responsable des dégâts ou des vols des effets personnels d'un participant.

12. Voies de recours

- En cas de problème ou d'insatisfaction concernant la formation en langue des signes, le client est invité à adresser sa réclamation directement à l'institution de formation.
- Cette réclamation peut être faite par écrit, soit par courrier électronique à l'adresse **formation@s-5.ch**, en copie à **direction@s-5.ch**, soit par tout autre moyen de communication convenu.
- Il est essentiel de fournir une description précise et détaillée des problèmes rencontrés, afin de permettre à l'institution d'examiner la situation et de proposer une solution appropriée dans les meilleurs délais.

Partie 2. Voyages organisés par S5

13. Tarifs et frais de dossiers

Prix et Conditions de Réservation des Voyages

- Les prix des voyages sont indiqués sur nos supports de communication (papier et numérique) en **CHF** et en **EUROS**, en fonction du taux de change applicable à la date de publication du programme.
- **Paiement échelonné possible**, selon le voyage choisi, incluant :
 - Un **acompte à verser**
 - Des **modalités de paiement** définies avant le départ
- **Réductions tarifaires** possibles en cas :
 - **D'offre promotionnelle**
 - D'un **accord tarifaire partenarial** (ex. carte adhérent « Club Pi »)

Frais de Dossier

- Chaque réservation entraîne des **frais administratifs** (ou frais de dossier) :
 - **Voyage de moins de 2 nuits : CHF 20.00 ou EUROS 20.00.**
 - **Voyage de plus de 2 nuits : CHF 40.00 ou EUROS 40.00.**
- Ces frais **ne sont pas visibles** sur le prix affiché en ligne ou sur les supports imprimés.
- **Exceptions des frais** pour les détenteurs de la carte « **Club Pi** »

Modifications des Tarifs

S5 se réserve le droit d'ajuster les tarifs entre **l'inscription** et le **départ** du voyage, uniquement en cas **d'augmentation des prix** par les prestataires (transport, hébergement, etc.).

Carte Adhérent "Club Pi"

- Disponible au tarif de **55 CHF**
- Offre des **avantages** sur certaines activités organisées par S5 et l'association Culture Pi (à Fribourg)

14. Réservation et règlement de voyage

Réservation et Modalités de Paiement

- Toutes les réservations doivent être effectuées au moins **30 jours avant le départ** prévu par S5 (sauf exception).
- La réservation est soumise à la **disponibilité du voyage**.
- La réservation sera validée après le paiement d'un **acompte**, déterminé comme suit :
 - **CHF 150.- ou 150€** pour un voyage dont le tarif (hors frais de dossier) est inférieur à **CHF 599.- ou 599€**.
 - **CHF 300.- ou 300€** pour un voyage dont le tarif (hors frais de dossier) est compris entre **CHF 600.- et CHF 1'999.- ou 600€ et 1'999€**.
 - **CHF 500.- ou 500€** pour un voyage dont le tarif (hors frais de dossier) est supérieur à **CHF 2'000.- ou 2'000€**.

Annulation

- Les clients peuvent annuler leur réservation dans les **30 jours suivant le paiement de l'acompte**.
- Passé ce délai, l'inscription devient définitive et toute annulation entraînera des frais, **y compris la perte de l'acompte et des frais de dossier**

Non-paiement de l'acompte

- Si l'acompte n'est pas payé dans les **30 jours suivant a réservation**, celle-ci sera considérée comme **non-prioritaire**.

Inscription tardive (moins de 30 jours avant le départ)

La réservation sera possible uniquement avec **le paiement intégral des frais du voyage**.

Retard de paiement

- Si la facture n'est pas réglée **moins de 30 jours avant le départ**, une pénalité de **3% du solde restant** sera appliquée.
- **L'inscription au voyage est irrévocabile** et suit les règles d'annulation précisées à l'article 17 ci-dessous.

Nombre d'inscrits et ajustement tarifaire

- Si le **nombre d'inscrits est insuffisant**, S5 se réserve le droit **d'ajuster le tarif par personne** afin de couvrir les coûts fixes.
- Cette modification tarifaire sera communiquée aux participants dès que possible et **avant le départ**.
- Le participant peut refuser cette augmentation et **annuler sa réservation sans frais**, à condition d'en informer S5 dans un délai raisonnable avant le départ.

Acomptes anticipés et paiement en avance

- Selon la destination du voyage, certains prestataires (hôtels, transports, etc.) peuvent exiger un **paiement anticipé de l'acompte**.
- Dans ce cas, un **montant spécifique** pourra être demandé **jusqu'à 2 mois avant le départ** pour garantir les réservations.
- Ce paiement anticipé sera précisé sur la facture envoyée au client.
- **Faute de paiement**, la réservation pourra être **annulée ou modifiée**.

15. Animaux

- En principe, les animaux domestiques **ne sont pas autorisés** pour les voyages. Sur demande, S5 peut accorder une **dérogation**.
- En cas de dérogation obtenue, l'animal sera exclusivement placé sous la **surveillance de son propriétaire**, qui devra apporter tous les soins à son animal domestique.

16. Modification d'un séjour

Modification du Séjour défavorable au Client

En cas de modification du séjour qui soit défavorable au client, S5 proposera les choix alternatifs suivants :

- **Acceptation des nouvelles conditions** : Le client peut choisir d'accepter les modifications apportées aux conditions du voyage.
- **Résiliation du contrat sans pénalités** : Le client peut choisir de résilier le contrat de voyage sans pénalité, avec un remboursement ou un avoir pour la totalité des sommes versées.

17. Annulation

Annulation en raison du nombre de participants insuffisant

- Chaque voyage requiert un nombre minimum de participants.
- Si ce nombre n'est pas atteint, S5 se réserve le droit d'annuler le voyage.
- Dans ce cas, deux options seront proposées au client :
 - **Annuler le voyage sans frais**.
 - **Maintenir la réservation** en choisissant une nouvelle formule de voyage proposée par S5, avec des prix, dates ou lieux différents.

Annulation pour cas de force majeure

- En cas d'annulation du voyage due à un cas de force majeure (par exemple, grève, pandémie de COVID-19, catastrophe naturelle, etc.), S5 ne pourra être tenue responsable.
- Dans ce cas, les frais déjà engagés ne seront pas remboursés.

Annulation par le client

- Si le client décide d'annuler sa réservation, le remboursement des sommes versées sera effectué sous réserve des conditions suivantes, qui comprennent les frais de dossier (voir article 10) et les frais d'annulation calculés en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ :
 - **Plus de 61 jours avant le départ** : Retenue de l'acompte versé à l'inscription et des frais de dossier.
 - **Entre 60 et 31 jours avant le départ** : Retenue de 30% du prix total du voyage, plus les frais de dossier.
 - **Entre 30 et 16 jours avant le départ** : Retenue de 50% du prix total du voyage, plus les frais de dossier.
 - **Entre 15 et 8 jours avant le départ** : Retenue de 75% du prix total du voyage, plus les frais de dossier.
 - **Entre 7 et 0 jours avant le départ** : Retenue de 100% du prix total du voyage, plus les frais de dossier.
- Les annulations effectuées **moins de 7 jours avant le départ** incluent :
 - La **non-présentation** du client le jour du départ
 - La présentation de documents de voyage incomplets (passeport, carte d'identité, visa, etc.).

Assurance annulation

- S5 propose une **assurance annulation** pour chaque voyage, en partenariat avec **Allianz**.
- Cette assurance permet au client de couvrir certains risques d'annulation selon les conditions définies par Allianz.
- Le client peut souscrire à cette assurance lors de la réservation.
- Il est fortement recommandé de le faire afin de se prémunir contre les imprévus.

Annulation en cas de force majeure (décès, maladie, etc.)

- En cas de force majeure, telle qu'un décès ou une maladie, l'annulation doit être signalée dès que possible.
- Le client devra demander un remboursement auprès de son assurance privée ou de l'assurance annulation Allianz souscrite.

18. Responsabilités du client

- Le client est exclusivement responsable des éléments suivants :
 - **Détention de documents d'identité à jour** : Le client doit s'assurer que ses documents de voyage (passeport, carte d'identité, visa, etc.) sont **valides** et conformes aux exigences des **autorités compétentes**.
 - **Respect des consignes et des horaires** : Le client doit **respecter les consignes de voyage** et les **horaires** fournis par S5. Toute **modification** ou **non-respect des horaires** pourra entraîner des conséquences à la charge du client.
 - **Honnêteté quant à son état de santé** : Le client est tenu de **communiquer de manière transparente** sur son état de santé, notamment pour les voyages

- nécessitant des conditions particulières, tels que les voyages en haute montagne ou dans des environnements spécifiques.
- **Responsabilités des activités indépendantes** : toute situation survenant sans l'intervention ou la gestion de S5 (par exemple, **sorties libres** ou réservation d'un vol par un client) demeure de la **seule responsabilité** du client.
 - **Comportement durant le voyage** : le client est responsable de son **comportement tout au long du voyage**. En cas de conduite inappropriée ou d'attitude négative, S5 se réserve le droit de lui **refuser l'accès** à de futurs voyages organisés par ses soins.

19. Responsabilité de l'association

Organisation du voyage

S5 est uniquement responsable de l'**organisation du voyage** conformément au descriptif figurant dans le **formulaire d'inscription** et envoyé aux participants. Cela inclut :

- **Transport**
- **Hébergement**
- **Lieux à visiter** (uniquement ceux gérés directement par S5)

Cas de force majeure

En cas de **force majeure**, S5 décline toute responsabilité pour :

- **L'annulation ou la modification** des services
- Toute autre circonstance échappant à son contrôle

Couverture d'assurance

- S5 est couverte par une **assurance Responsabilité civile professionnelle** souscrite auprès de **La Mobilière** (Numéro de Police : G-1264-8688)
- Cette couverture assure les **dommages corporels, matériels et immatériels** pouvant être causés aux participants du voyage en raison de **carences ou de défaillances** dans les services fournis par S5.
- Le siège social de La Mobilière se situe à :
Route de Grand Lancy 6, Case postale 1211 Genève, Suisse.

20. Interruption de séjour

- En cas d'interruption du séjour en raison du client, **aucun remboursement** des frais du voyage ne sera effectué.
- Toutefois, si le client a souscrit une **assurance privée** ou une **assurance annulation auprès du partenaire de S5, Allianz**, il pourra être remboursé selon les conditions prévues par l'assurance.

21. Assurance

- Le client est seul responsable de la mise à jour de ses assurances **accident, rapatriement et annulation**.
- Il incombe au client de s'assurer qu'il dispose de ces couvertures avant le départ.

- S5 propose une **assurance annulation** en partenariat avec **Allianz**, qui peut être souscrite au moment de l'inscription, afin de garantir une couverture supplémentaire en cas d'imprévus.

22. Réclamations clients

- Toute réclamation survenant avant ou pendant le voyage doit être soumise sans délai, par écrit, à **S5** à l'adresse suivante : culture@s-5.ch.
- Dans le cas où une réclamation ne peut être traitée sur place ou si elle n'a pas été résolue de manière satisfaisante, le client devra l'adresser par mail à direction@s-5.ch ou par courrier à l'adresse : Association S5, avenue de Chamonix 3A, 1207 Genève – Suisse.

23. Transport

- Lors de la réservation du voyage, **S5** peut proposer aux clients des moyens de transport pour les déplacements sur site, tels que des **vols internes**, des **bus**, des **jeeps**, etc.
- Pour certains voyages, le transport aérien est inclus dans le tarif indiqué dans le catalogue en ligne.
- Le client est responsable du respect des indications fournies par **S5** concernant le transport (horaires, lieux, etc.), afin d'assurer une bonne prise en charge. Si le client choisit d'utiliser un autre moyen de transport non prévu par **S5**, il en assumera l'intégralité des frais.
- Dans les cas où **S5** ne propose pas de moyen de transport pour le voyage, le client devra organiser et réserver son propre transport.

24. Droit de Refus et Exclusion

- Compte tenu des exigences spécifiques liées à certains voyages, séjours ou circuits, notamment en termes d'autonomie physique et psychique, **S5** se réserve le droit de refuser toute inscription ou participation qu'elle jugerait inappropriée ou non adaptée.
- De plus, **S5** peut exclure toute personne dont le comportement perturbe le bon déroulement du programme ou fait preuve d'incivilité, et ce, sans remboursement des frais engagés.

Partie 3. Autres activités

25. Organisation des activités

- **S5** peut organiser divers types d'activités culturelles, telles que des **conférences**, des **visites guidées**, des **ateliers découverte**, des **représentations théâtrales**, etc.
- Pour chaque activité, **S5** fera signer un devis ou, le cas échéant, l'inscription en ligne fera office de confirmation de réservation pour l'activité choisie.

26. Prix

- Le prix indiqué lors de la réservation et payé par le participant n'est pas remboursable, sauf si les organisateurs de l'activité prévoient un remboursement spécifique dans leurs conditions.

Partie 4. Articles valables pour toutes les activités

27. Protection des données

- La collecte des données personnelles des participants est effectuée exclusivement dans le cadre de la réservation des activités proposées par **S5**. Ces informations sont nécessaires pour assurer la bonne gestion de la réservation (organisation de l'activité), la communication avec le participant (envoi des confirmations, rappels ou toute information importante), ainsi que pour respecter les obligations légales et contractuelles (conservation des informations pour des raisons fiscales ou administratives).
- **S5** s'engage à traiter ces données de manière confidentielle et à ne les utiliser que dans les limites de la finalité mentionnée ci-dessus. En outre, **S5** peut utiliser les données personnelles du membre pour l'envoi de la newsletter et les supprimera à la première demande du client.
- Le client a le droit de demander à tout moment l'accès, la modification ou la suppression de ses données personnelles en adressant une demande écrite à **S5**. Les données seront supprimées dans les plus brefs délais suite à une telle demande, sauf si une obligation légale ou contractuelle impose leur conservation.
- **S5** prend toutes les mesures nécessaires pour protéger les données personnelles contre toute utilisation non autorisée, perte, ou accès frauduleux.

28. Droit à l'image

- Les participants consentent, sauf mention contraire lors de l'inscription ou au début de chaque activité, à renoncer entièrement à leur droit à l'image. **S5** sera ainsi autorisée à publier des photos ou vidéos prises lors des activités, incluant les participants présents sur ces images, dans le cadre de sa communication (site web, réseaux sociaux, brochures, etc.).
- Toute demande de retrait de l'image après l'activité devra être formulée par le participant auprès de **S5** dans un délai raisonnable après la publication.

29. Droit applicable

Le droit applicable est le droit suisse. Le for est au siège de l'association.

Le client atteste avoir lu ces conditions et les avoir acceptées.



La directrice, Nathalie Palama
Genève, le 1^{er} avril 2025

