Conditions générales et particulières du Contrat de Vente ASL

Programmes de Formations Linguistiques pour Etudiants et Adultes du site internet asl-linguistique.com, édité par la SARL ASL et hébergé par OVH.

Applicables au 19/09/2020

Entre la SARL ASL (ci-après dénommée « ASL») et le le participant effectuant la formation réservée (ci-après dénommé « le Client ») ou, si le participant est mineur, le responsable légal du participant (ci-après dénommé « le Client »), il est convenu ce qui suit :

Préambule

ASL Formations Linguistiques est un organisme de formation continue enregistré par les services de l'Etat français, représentant et mandataire en France d'écoles de langues internationales (dénommées "les écoles" ou "l'école" tout au long du présent contrat). ASL n'intervient pas dans la délivrance des prestations object du présent contrat, mais est responsable de l'exactitude des informations données et de la description des services et prestations assurées par les écoles de langues partenaires.

Ses missions sont ainsi définies : visiter et sélectionner les écoles de langues qui sont proposées aux Clients d'ASL, vérifier la réalité sur le terrain des engagements pris par les écoles (qualification des enseignants, du responsable académique, et plus généralement de tous les services proposés par l'école), s'assurer du respect en tout lieu et tout moment de la législation française applicable en la matière et notamment en termes de protections du consommateur français même si le prestataire est établi à l'étranger, conseiller ses Clients au mieux de leurs intérêts, les informer de manière claire, transparente et précise sur les cours proposés, et les écoles sélectionnées, assurer la logistique (réservations des cours, établissement du contrat de formation, facturation, transactions financières liées à la formation), assurer le suivi de la formation et être prêt à intervenir dans l'intérêt de ses Clients en tous lieux et circonstances, et enfin garantir à ses Clients le prix le plus bas pour les frais pédagogiques de la formation choisie, dans l'école choisie par le Client. Si le Client, en complément des cours de langue, souhaite réserver un hébergement à titre accessoire, ASL pourra réserver, pour le compte et au nom du client, tout hébergement proposé par l'école, en qualité d'intermédiaire transparent : le client sera alors facturé directement par l'école, mais gardera la faculté de payer la facture de l'école en Euros via ASL.

Moyens mis en œuvre

ASL Formations Linguistiques fonctionne exclusivement en ligne, sur internet, et de manière électronique, 7 jours sur 7. ASL Formations Linguistiques se consacre à ses Clients 7 jours sur 7, et leur garantit une réponse écrite et contractuelle, dans un délai de 24 heures. Les informations transmises par ASL à ses Clients, ainsi que ses réponses écrites à leurs questions et demandes, étant effectuées par écrit, engagent ASL envers ses Clients.

Le Client dispose de l'intégralité des contrat, facture, documents liés à son séjour, dans son Espace-Client personnel (dénommé « Espace Perso ») sur le site internet www.asl-linguistique.com. Il peut ainsi y accéder sur tout support, en tout lieu, et à tout moment.

Organisme de Formation Continue

ASL Formations Linguistiques est Organisme de Formation enregistré par les services de la Préfecture de Nouvelle Aquitaine sous le N° 72330435433, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. A ce titre, ASL Formations Linguistiques peut intervenir dans tout projet de Formation Continue, notamment dans le cadre du Compte Personnel de Formation (CPF), du Congé Individuel de Formation (CIF) ou encore du Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP).

***En Europe** 'ASL Formations Linguistiques a reçu **le Label LILAMA** de la **Commission Européenne** qui récompense les bonnes pratiques dans le domaine de l'enseignement des langues étrangères favorisant l'employabilité et la mobilité internationales.*

Article 1 : Formation du lien contractuel, disponibilité des séjours, nature de la prestation

1.1 Communications par voie électronique : Les communications entre le Client et ASL se font sous forme électronique : contrat, facture, mise à disposition des informations concernant la formation, font l'objet de communication par voie électronique. En conséquence, en procédant à la réservation d'un séjour linguistique ASL, le Client accepte expressément l'usage du courrier électronique pour la transmission de tous les documents, formulaires et informations relatifs au séjour linguistique objet du présent contrat.

1.2 Formation du Contrat de Vente : Le lien contractuel entre ASL et le Client est formé dès réception par ASL de la demande de réservation d'une place à une des formations linguistiques proposées. La dite demande de réservation est effectuée exclusivement au moyen du site internet d'ASL (aucune inscription n'est prise par téléphone, ni par courrier postal). ASL accusera réception de la demande de réservation le jour même. Toutefois, la demande de réservation ne fera l'objet d'une prise en compte que si elle a été accompagnée de l'acompte spécifié, ou, si l'inscription est effectuée moins de 4 semaines avant le départ, de la totalité du paiement de la formation. Toute demande de réservation sans acompte est inopérante. La demande de réservation engage définitivement le client, y compris lorsque la disponibilité de la formation reste à confirmer. Le contrat ainsi formé peut toutefois être dénoncé par le Client à tout moment, et selon les modalités prévues à l'article 5 ci-après.

1.3 Disponibilité de la formation demandée : ASL confirmera sous 48 heures ouvrées la disponibilité, ou non, de la formation demandée, par voie électronique.

En cas de non disponibilité, le contrat deviendra caduc de plein droit et les sommes versées seront intégralement remboursées dans un délai de 48 heures ouvrées à compter de la notification de non-disponibilité.

Les indications de disponibilité affichées sur le site internet d'ASL sont indicatives et remises à jour toutes les 24 heures : un cours devenu complet dans la journée peut donc cependant apparaître comme « Disponible » ou « Presque complet » jusqu'à la mise à jour suivante.

1.4 Droit de rétractation : En application de l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation, le Client est informé de ce qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation (notamment en cas de vente par téléphone ou sur internet).

1.5 Nature de la prestation : ASL intervient en qualité de représentant en France de centres internationaux de formations linguistiques (ci-après désignés « les écoles » ou "l'école") qu'elle a sélectionnés, eux-mêmes organisateurs des prestations de cours et de leurs prestations accessoires. A ce titre, ASL, agissant en qualité d'intermédiaire entre ces centres linguistiques, et le Client, porte la responsabilité du choix de ses prestataires et partenaires, de la description exacte des programmes proposés telle qu'existante à la date du publication des descriptifs de séjour en brochure ou sur le site, de la sécurisation des transactions financières, de la sécurisation du cadre juridique applicable en France, et s'engage contractuellement à mettre tout en œuvre pour que les prestations délivrées soient en parfaite conformité avec les descriptifs contractuels.

1.6 Législations locales : Afin d'être eux-mêmes en conformité avec les lois et dispositions règlementaires affectant leur activité d'organisateurs de formations linguistiques, les écoles peuvent conditionner l'acceptation d'un participant mineur à la signature par le responsable légal de ce participant mineur, de formulaires légaux spécifiques (décharges de responsabilité, règlement intérieur de la formation, autorisations parentales, formulaires de santé). ASL transmettra au Client l'ensemble de ces formulaires, si nécessaire et selon les destinations. Le Client devra signer ces formulaires et les retourner à ASL par voie électronique au plus tard 10 jours avant le départ. A défaut, la formation sera annulée et cette annulation pour non-respect du présent article entraînera l'application de l'article 5 ci-dessous.

1.7 Age minimum requis : Les écoles accueillent majoritairement des adultes et des étudiants. L'âge minimum pour suivre chaque formation est précisé dans le descriptif de la formation.

Cas partiiculier des mineurs de 16 et 17 ans : Obligation de souscrire à la prestation d'accueil-transfert à l'arrivée et au départ, logement uniquement chez l'habitant, sauf exception signalée dans le descriptif de l'école envisagée, obligation de signature d'une décharge totale de responsabilité au bénéfice d'ASL et de l'école. A cet égard, l'attention des responsables légaux d'un participant mineur est attirée sur le fait que ces formations, qui s'adressent avant tout à des majeurs, ne prévoient aucune prestation d'encadrement. Les participants mineurs y sont totalement et entièrement autonomes, au même titre que les participants adultes.

Article 2 : Prix des séjours

2.1 Frais de consulting et de service, séjours de 1 à 23 semaines :100 € (A moins de 20 jours ouvrés du départ : 195 €) Ce montant est la rémunération du travail effectué par votre conseiller ASL : conseils téléphoniques ou en face-à-face ou par email, orientation et présentation des séjours, aide au choix, gestion de la réservation.

Pour les dossiers CPF, les frais de consulting et de service rémunèrent un travail administratif réalisé auprès des écoles et de la Caisse des Dépôts qui administre le CPF, et la préparation des documents de séjour (confirmations, formulaires, attestations...). Ils doivent être réglés par le participant lors de son inscription et n'entrent pas dans le cadre du financement. Ils ne sont pas remboursables si le stagiaire annule sa formation.

2.2 Frais de consulting et de service, séjours de 24 semaines et au-delà : 200 € (A moins de 20 jours ouvrés du départ : 395 €) Ce montant est la rémunération du travail effectué par votre conseiller Effective : conseils téléphoniques ou en face-à-face ou par email, orientation et présentation des séjours, aide au choix, gestion de la réservation.

2.3 Frais de modification ultérieure de l'inscription : 100 € (Par demande de modification)

La modification devra être demandée par écrit impérativement, et au plus tard 15 jours ouvrés avant le départ. Elle ne sera prise en compte qu'après paiement de la facture des frais afférents. Une demande de prolongation de séjour est considérée comme une modification de dossier et ne sera sollicitée auprès du centre de séjour qu'une fois reçu le paiement de tous les frais (frais de modification + frais de séjour supplémentaires). L'ajout ou la suppression d'une prestation, d'une option ou d'un service sont considérés comme autant de modifications du dossier. Une demande de diminution de la durée de la formation est considérée comme une annulation, voir article 5 ci-après.

2.4 Frais de formation : les prix indiqués comprennent les cours de langue, le matériel pédagogique, le test de niveau à l'arrivée à l'école, l'accès à tous les équipements et ressources didactiques de l'école, les frais fixes de fonctionnement de l'école, et, si le client l'a demandé, et sur un compte-rendu de mandat d'intermédiation transparente, l'hébergement et les autres services et prestations accessoires éventuellement souscrits.

Article 3 : Formalités, obligations contractuelles et démarches à la charge du Client

3.1 Formalités de passage des frontières : Prévoir toujours au moins 4 à 8 semaines de délai pour obtenir les documents requis, selon les régions. Les informations ci-après concernent uniquement les participants de nationalité française et sont données sous réserve de modifications ultérieures. Les participants d'autres nationalités devront se renseigner directement auprès des ambassades. La conformité des documents d'immigration nécessaires est de la seule responsabilité du Client, à qui il appartient de se renseigner directement auprès des Ambassades des différents pays de séjour. Seules les Ambassades sont habilitées à donner des informations fiables et à jour. De même, certains pays peuvent à certains moments imposer des formalités sanitaires dans le cadre de démarches visant à prévenir/contenir épidémies, pandémies etc. Les informations les plus à jour sont fournies par les sites des ambassades des différents pays, que le client devra impérativement consulter régulièrement jusqu'à son départ de France.

• Des **formalités sanitaires** pour entrer dans le pays du séjour, ou pour revenir en France, peuvent être imposées par les Etats, par exemple, test PCR avant le départ, test PCR au retour en France, obligation de quarantaine, obligation de vaccination complète anti-Covid avec 2ème dose au moins 14 jours avant l'arrivée dans le pays de séjour, liste non limitative et susceptible d'évolution constante. L'accomplissement de ces formalités incombe aux voyageurs. Le Client doit se tenir informé en temps réel de toute évolution jusqu'au jour de son départ en consultant notamment les sites suivants :

https://pasteur.fr/fr

https://www.diplomatie.gouv.fr/fr.conseils-aux-voyageurs/

Effective conseille également au Client de s'inscrire sur le site Ariane :

https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html

Les informations qui suivent sont données à titre indicatif et toujours susceptibles de modifications à tout moment.

Toutes destinations :

1) **Passeport personnel** en cours de validité (vérifier les conditions de date de fin de validité du passeport auprès des autorités consulaires du pays de destination, celles-ci peuvent varier à tout moment). **A compter du 01/10/2021, seul le passeport permettra l'entrée au Royaume-Uni, sans visa pour les séjours courts.**

2) Et en plus, pour les mineurs : **Autorisation de Sortie du Territoire ET photocopie complète de la pièce d'identité du responsable légal** habilité à signer l'Autorisation de Sortie. Si le participant et le signataire ne portent pas le même nom de famille, la copie du Livret de Famille sera exigée.

Pour tous les détails et la procédure :
https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A11090

Pour les USA spécifiquement :

Le programme comprend moins de 18 h effectives de cours par semaine **et** dure moins de 90 jours : le Client doit impérativement obtenir l'ESTA (Electronic System for Travel Authorization) sur le site officiel https://esta.cbp.dhs.gov. La démarche devra être effectuée au plus tard 72h avant le départ. Toutes les informations sur cette procédure : http://french.france.usembassy.gov/fr/visas.html. Coût = env. $14 à régler en ligne.

Le programme comprend au moins 18 h effectives de cours par semaine **ou** bien dure 90 jours et au-delà (quelque soit, alors, le nombre d'heures de cours) : le Client doit être muni d'un Visa F-1 (Non-Immigrant Student Visa), à demander auprès de l'Ambassade des Etats-Unis à Paris. ASL fournira au Client toutes les explications utiles en temps voulu. Si la formation choisi nécessite un visa, il convient de procéder à la réservation au moins 8 semaines avant le date de début de formation souhaitée.

ASL invite le Client à se renseigner directement auprès de l'Ambassade des Etats-Unis et à consulter le site : http://travel.state.gov/content/visas/en/study-exchange/student.html

Pour l'Australie

- Passeport en cours de validité jusqu'à 6 mois au moins après votre retour.

- Si vous restez au maximum 89 jours : vous n'avez pas besoin d'un Visa Etudiant, mais juste d'un visa de tourisme électronique appelé ETA. L'agence qui émettra votre billet d'avion se chargera des démarches.

- Si vous partez pour plus de 89 jours : vous devez demander un Visa Etudiant auprès des services de l'Ambassade d'Australie à Paris. La demande peut se faire par internet. Les titulaires d'un Visa Etudiant peuvent, une fois sur place, demander un Work Permit pour travailler un maximum de 20 heures par semaine tant qu'ils restent étudiants dans notre école.

Pour toutes informations sur les visas : http://www.austgov.fr/

Pour l'Afrique du Sud (Age minimum 18 ans)

Un passeport en cours de validité et un billet aller-retour suffisent pour les ressortissants français. Aucun visa n'est nécessaire pour les séjours ne dépassant pas 90 jours**. Il est important de noter que, aux termes de l'*Immigration Act*de 2002 (loi n°13 de 2002) d'Afrique du Sud, en vigueur depuis le 7 avril 2003, le passeport doit comporter au moins UNE page inutilisée lors de la présentation, pour l'apposition des tampons.** Cette obligation ne déroge pas à la règle valable dans bon nombre des premières destinations touristiques du monde, et l'absence d'une page vierge peut entraîner le refus d'entrée.

Pour le Canada :

Pour les personnes de l'Union Européenne :

- Passeport personnel biométrique avec photo numérisée valable au moins 1 jour après votre retour. Se renseigner sur le délai d'obtention

- Une AVE (Autorisation de Voyage Electronique) : la demande se fait en ligne sur le site officiel des services d'immigration du Canada https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/visiter-canada/ave/demande.html

Les participants hors Union Européenne doivent se renseigner auprès de leur Ambassade du Canada.

Un Visa Etudiant est obligatoire pour tout séjour de 6 mois ou plus.

Pour tous les séjours et de manière générale, ASL ne saurait être tenue responsable de tout refus d'entrée dans le pays de séjour dû à l'insuffisance ou à la non-conformité des papiers d'identité présentés par le participant. En cas de refus de visa non dû à négligence, oubli, ou retard de la part du Client, et à condition qu'ASL en soit averti au plus tard 15 jours calendaires avant la date de début de cours fixée, exclusivement par voie écrite, les sommes versées seront remboursées, déduction faite de 750 € (compensant les frais engagés lors de la gestion de l'inscription). Si le refus de visa est notifié à ASL, selon les mêmes modalités, dans les 14 jours précédant la date de début des cours, il sera en plus retenu l'équivalent d'une semaine de cours et d'une semaine d'hébergement, le cas échéant. Dans le cas où vous recevriez votre visa moins de 10 jours avant votre départ, l'école se réserve le droit de vous proposer un autre hébergement que celui initialement souscrit, si cet hébergement a dû être alloué à une inscription validée et confirmée. Il en est de même si la délivrance tardive de votre visa vous amène à vous présenter à l'école avec quelques jours de retard.

3.2 Sécurité Sociale : Les participants à un séjour en Europe doivent se procurer la carte internationale d'assurance-maladie auprès de leur Caisse Primaire d'Assurance Maladie. Par ailleurs la souscription d'une assurance médicale/rapatriement est OBLIGATOIRE, voir article 12 ci-après.

3.3 Obligations du client : Le Client s'engage à donner à ASL les moyens d'assurer ses prestations conformément aux engagements qu'elle prend envers ses clients. Il s'engage à veiller au respect des délais impératifs suivants :

- Transmission à ASL des informations liées aux modalités de voyage au plus tard 8 jours calendaires après réception, ou mise à disposition par voie électronique, de la Fiche de Voyage. Le Client s'oblige à respecter strictement les consignes données par ASL en matière d'aéroports et/ou gares autorisés, et en matière de créneaux horaires à respecter.
- Transmission à ASL des informations sanitaires (pour les mineurs), autorisations médicales, autorisations parentales (pour les mineurs), autorisations dans le cadre du droit à l'image, décharges de responsabilité éventuellement exigées par la législation locale des pays de séjour, au plus tard 8 jours calendaires après réception, ou mise à disposition par voie électronique, de la Fiche Sanitaire et de Liaison
- Respect des délais de paiement fixés, et des dates limites de paiement du solde de la facture
- Souscription pour le participant d'une assurance médicale couvrant notamment le rapatriement, les frais médicaux, les hospitalisations, la responsabilité civile envers les tiers. Soit celle proposée par ASL, soit toute autre assurance de son choix.
- Signature et renvoi au plus tard 10 jours avant la date de début de la formation, par voie électronique, des éventuelles décharges de responsabilité ou autres formalités exigées par certains partenaires locaux afin d'être eux-mêmes en conformité avec les législations auxquelles ils sont soumis dans leur pays.
- Et plus généralement, le Client s'engage à donner réponse dans les plus brefs délais aux sollicitations d'ASL visant à assurer une gestion optimale de l'inscription, ou de la formation en cours.
- En outre, le Client s'engage à informer par écrit ASL de toute particularité susceptible d'affecter le déroulement de la formation, telle que, en particulier, l'existence d'allergies, régimes alimentaires spécifiques, traitements médicaux en cours, situations de handicap, conditions médicales, psychiques etc. ASL se réserve le droit de ne pas accepter une réservation (ou de l'annuler, si elle avait déjà été confirmée avant le signalement par le Client de l'existence de conditions spécifiques.) si ASL ne s'estime pas en mesure d'assurer les meilleures conditions de sécurité et de bien-être à un participant en raison d'une particularité incompatible avec le cadre général d'organisation de ses séjours. ASL se réserve également le droit de faire rapatrier auprès de son responsable légal un participant souffrant de problèmes physiques ou psychologiques pré-existants mais non signalés expressément par écrit par le Client, susceptibles de nuire à sa bonne intégration dans la formation, et ce aux frais des responsables légaux, et sans aucun remboursement.

3.4 Santé et risques divers liés aux voyages : ASL conseille vivement à ses clients de consulter avant leur départ et pendant la formation sur place, les sites suivants pour obtenir toutes les informations sur la situation sanitaire, politique et sociale des pays dans lesquels ils souhaitent se rendre. Des conseils de prévention y sont également donnés et régulièrement mis à jour.

http://www.diplomatie.gouv.fr, rubrique «Conseils aux voyageurs» (Tel 01 45 50 34 60)

http://www.sante-sports.gouv.fr http://www.invs.sante.fr/

Article 4 : Echéancier de paiement de la formation

4.1 Echéancier des paiements:

- Lors de la demande de réservation : versement de 750 € (dont Frais d'Inscription applicables)

- A la date limite spécifiée sur la facture de formation : versement du solde de la facture sans rappel de la part d'ASL (Sauf séjour avec visa, voir 4.5 ci-dessous)

• Inscription à moins de 20 jours ouvrés du départ : règlement intégral lors de l'inscription. Le client reconnaît qu'une demande d'inscription tardive peut ne pas aboutir dans le cas où le centre de séjour ne pourrait accepter de participant supplémentaire. En cas d'indisponibilité de la formation demandée, le remboursement des sommes versées interviendra sous 2 jours ouvrés, déduction faite des Frais de Gestion qui restent acquis à ASL au titre des démarches réalisées suite à la demande de réservation de dernière minute.

4.2 Modes de paiement acceptés : Carte Bancaire (Visa, Eurocard), virement bancaire. L'utilisation d'autres moyens de paiement, s'agissant de formations linguistiques commercialisées et réservables uniquement sur internet, donne lieu à des frais de gestion supplémentaires de 50 €.

4.3 Conséquence du défaut de paiement : Séjour non payé dans sa totalité à la date limite de paiement du solde indiquée sur la facture : la totalité des sommes facturées reste due à ASL. En tout état de cause, et au minimum, les sommes déjà versées ne sont pas remboursées, sans préjudice de procédure de recouvrement judiciaire pour le solde restant dû.

4.4 Constatation du paiement : Une formation n'est considéré comme payée que lorsque que les sommes versées par le Client ont effectivement été encaissées par ASL. Il convient donc de tenir compte des délais bancaires.

4.5 Séjour nécessitant un Visa : Les écoles de langues ne délivrent les documents nécessaires à la demande de visa qu'à réception du paiement intégral des prestations de cours et accessoires facturées. Un délai minimum de 8 semaines devant être prévu entre la date de demande de visa, et la date de départ fixée, il convient donc de régler l'intégralité de la facture au plus tard 8 semaines avant la date de départ fixée, lorsque la formation requiert un visa.

Article 5 : Annulation du fait du Client / Cession du contrat

5.1 Annulation par le Client :

Toute annulation doit obligatoirement être signifiée au siège social d'ASL par lettre recommandée avec avis de réception. Seule la date de première présentation à ASL du courrier recommandé sera considérée comme date officielle d'annulation. Aucune annulation n'est prise en compte si elle n'est pas notifiée à ASL comme indiqué ci-dessus.

Modalités d'annulation :

En cas d'annulation de la formation du fait du Client, et à condition que cette annulation ait été reçue par ASL au plus tard la veille du début de formation (ce qui inclue le non-respect par le Client de ses obligations contractuelles telles que définies par les présentes), les dispositions suivantes s'appliquent:

- Annulation reçue par ASL au plus tard le 90ème jour calendaire avant le début des cours : retenue de 750 €.

- Annulation reçue par ASL au plus tard le 60ème jour calendaire avant le début des cours : retenue forfaitaire de 900 € €, des frais de consulting/service, et des frais d'assurance.

- Annulation reçue par ASL au plus tard le 31ème jour calendaire avant le début des cours : 50% du montant total des sommes facturées restent dûs à ASL, ainsi que les frais de consulting/service, et les frais d'assurance.

- Annulation reçue par ASL au plus tard le 15ème jour calendaire avant le début des cours : 75% du montant total des sommes facturées restent dûs à ASL, ainsi que les frais de consulting/service, et les frais d'assurance.

- Annulation reçue par ASL dans les 14 jours calendaires précédant le début des cours : la totalité des sommes facturées reste due à ASL, ainsi que les frais de consulting/service, et les frais d'assurance.

- Absence à l'école le premier jour de cours prévu au contrat : la totalité des sommes facturées reste due à ASL, ainsi que les frais de consulting/service, et les frais d'assurance.

- Perte ou vol de passeport et/ou non-vaccination complète anti-Covid si requise : Aucun remboursement

- Séjour non payé dans sa totalité à la date limite de paiement du solde indiquée sur la facture : la totalité des sommes facturées reste due à ASL, ainsi que les frais de consulting/service, et les frais d'assurance.aucun remboursement des sommes déjà versées ne sera effectué, la formation sera considérée comme automatiquement annulée par le Client.

5.2 Cession du contrat : Le Client souhaitant annuler sa formation peut céder son contrat à un autre participant qui remplit les mêmes conditions que lui : même sexe, même âge, même niveau linguistique, conditions essentielles pour participer à la formation linguistique objet du contrat. ASL devra simplement en être informé par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard 7 jours ouvrés avant le départ, comportant l'intégralité des informations concernant le nouveau participant.

Article 6 : Assurances

6.1 Obligation d'être assuré : Tout participant devra faire la preuve auprès de son centre de séjour de sa couverture d'assurance : un participant non assuré ne pourra être pris en charge par les services médicaux exigeant le paiement d'avance. ASL propose au Client la souscription optionnelle d'une assurance Multirisques-Annulation dont les modalités de fonctionnement, les garanties offertes, et les exclusions, sont détaillées et téléchargeables sur le site internet www.asl-linguistique.com. Cette assurance a pour objet de rembourser le Client des sommes retenues par ASL en cas d'annulation du fait du Client intervenant avant la date de début du séjour (article 5 ci-dessus), et si le motif de l'annulation fait partie des motifs d'annulation prévus au contrat d'assurance. Elle apporte aussi la prise en charge des frais médicaux, d'hospitalisation, de soins d'urgence, décès, rapatriement, responsabilité civile envers les tiers. Le prix de l'assurance est indiquée sur le site internet d'ASL et lors du processus de demande de réservation en ligne d'une formation. ASL n'intervient pas dans la relation entre l'assuré (le client) et l'assureur, le prix de l'assurance peut, au choix du

client, être payé par lui-même auprès de l'assureur directement. Le Client peut, après avoir étudié le contrat d'assurances mis à sa disposition sur le site internet d'ASL, décider (voir Art 6.5 ci-dessous) de se couvrir auprès de toute autre assurance de son choix afin de couvrir le risque d'annulation de son fait avant le début de la formation.

6.2 Modalités de souscription : Le Client est informé du fait que l'assurance Multirisques-Annulation ne peut être souscrite que lors de la réservation. Il n'est plus possible d'y souscrire une fois la demande de réservation envoyée à ASL. L'assurance n'est pas remboursable en cas d'annulation par le client.

6.3 Effets de l'assurance Multirisques-Annulation : En cas d'annulation de la formation à l'initiative du Client, et à condition que l'option « Assurance Multirisques-Annulation » ait été souscrite et payée lors de la réservation et qu'au moment où ASL reçoit la demande d'annulation, la facture de la formation et/ou du séjour ait été payée intégralement dans le délai contractuel fixe a l'article 4 ci-dessus, ASL transmettra la demande d'intervention à l'assureur. L'assureur reste seul décisionnaire quant à la recevabilité de la demande dans le cadre du contrat souscrit.

6.4 Exclusions de couverture : L'assurance Multirisques-Annulation couvre uniquement l'annulation avant la date de début de la formation mentionnée sur la Facture-Contrat. La non-présentation au point d'arrivée fixé, et/ou sur le lieu de la formation à la date fixée, ne sont pas couvertes.

6.5 Libre choix de son assureur par le Client : Le Client conserve la possibilité, s'il juge le contrat d'assurance proposé par ASL insuffisant par rapport à ses critères personnels, de sosucrire tout autre contrat, auprès de tout assureur de son choix dont il jugera les garanties mieux adaptées à ses besoins. De même, si le Client justifie d'une garantie antérieure équivalente pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

6.6 Obligation de certificat d'assurance en anglais : A leur arrivée au centre de séjour, les participants doivent fournir au responsable de centre, et ce dans leur propre intérêt, une attestation d'assurance rédigée en anglais et compréhensible par tout intervenant médical amené à autoriser ou non la délivrance de soins médicaux avec ou sans paiement préalable. Sans cette attestation, aucune prise en charge médicale ne sera effectuée : l'attention du Client est attirée sur le coût très élevé des soins médicaux, y compris d'urgence, dans les pays de séjour et plus spécifiquement aux Etats-Unis.

Article 7 : Retour anticipé / Diminution de la durée de la formation

7.1 Retour anticipé après le début de la formation :

- ***Formation de 8 semaines ou moins*** : Si la formation est écourtée du fait du participant, quelle qu'en soit la cause, et en particulier en cas de renvoi pour conduite incompatible avec le bon déroulement de la formation ou infraction aux lois du pays et/ou aux règles de discipline énoncées dans les présentes conditions particulières, ou de décision personnelle du Client pour quelque motif que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement de la partie de la formation non effectuée.

- ***Formation de 9 semaines et au-delà*** : Si la formation est écourtée du fait du participant et quelle qu'en soit la raison, et à condition que la partie déjà effectuée soit inférieure à 50% de la durée initialement réservée, le Client devra informer directement l'école au plus tard le dernier jour de la semaine précédant la date de fin des cours souhaitée (qui doit être un vendredi). Le nombre de semaines réellement effectué sera alors facturé au prix unitaire à la semaine le plus élevé (prix à la semaine applicable aux séjours de 1 à 4 semaines), et tout somme restant alors due à l'issue de ce calcul sera remboursée au. La même règle de calcul est applicable aux frais d'hébergement facturés directement par l'école, mais un préavis de 4 semaines complètes devra impérativement être donné par le Client, et ces 4 semaines seront facturées en plus des semaines déjà effectuées, y compris en l'absence de préavis donné dans les délais.

- **Modalités de remboursement** : Le remboursement est effectué au payeur initial, et dans la devise dans laquelle il a été payé auprès de l'école : soit en Euros, et au taux de change qui était applicable au jour de la facturation d'origine des prestations, si c'est ASL qui a réglé l'hébergement auprès de l'école pour le compte du Client et dans ce cas c'est ASL qui rembourse le Client ; soit en devise du pays si c'est le Client qui a réglé directement sa facture auprès de l'école, et c'est le Client qui reçoit alors le remboursement.

7.2 Diminution de la durée de la formation avant le départ de France : Toute demande de diminution de la formation une fois le contrat émis, et avant le départ du Client, est considérée comme une annulation et traitée selon les modalités prévues à l'article 5. La conversion vers un séjour de durée moindre entraîne également la facturation des frais de modification du dossier prévus à l'article 2 des présentes.

Article 8 : Modification ou Annulation d'une formation par ASL

8.1 Modifications apportées avant le départ :

• Les écoles de langue sélectionnées par ASL se réservent le droit, en cours d'année, de modifier ou supprimer ou remplacer les formules de cours proposées. ASL ne saurait être tenu responsable de ces changements qui échappent à son contrôle. Toutefois, si, avant le départ, ASL était informé d'un changement affectant un **élément essentiel au contrat** de vente, ASL avertira le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification de la formation sur le nouveau format, soit une formation de remplacement. Le Client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le Client qui souhaite résilier le contrat sera intégralement remboursé des sommes versées, sauf si la modification est causée par une raison de force majeure (par exemple : impact sur l'organisation des cours de mesures sanitaires imposées par un gouvernement, tel qu'une diminution du nombre de cours en contrepartie d'un effectif réduit dans les classes, remplacement de cours en présentiel par des cours à distance, nouvelle formalité d'entrée dans le pays etc.). Le Client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information, par voie écrite (courrier électronique). A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

• Par «**élément essentiel au contrat**», les parties au contrat conviennent que sont exclusivement concernés :

- le nombre d'heures de cours de langue prévu pour la formation souscrite

- le lieu précis de la formation,

- à l'exclusion de toute prestation accessoire à la formation et laissée à l'initiative du Client (hébergement, transferts, assurances etc)

8.2 Modifications apportées après le départ :

• Si, une fois la formation commencée, l'école de langue se trouvait dans l'impossibilité d'assurer une/des prestation(s) prévues au contrat, une prestation de qualité équivalente ou supérieure serait assurée en remplacement, sans aucun supplément de prix, sauf cas de force majeure. Si cela s'avérait impossible, le Client serait intégralement remboursé de la prestation non assurée, sauf cas de force majeure.

• En raison des suites et conséquences de la pandémie de Covid-19, les séjours débutant à partir du 01/07/2020 et jusqu'à nouvel ordre sont susceptibles de subir des changements, avant, ou même en cours de séjour, pour s'adapter à l'imprévisibilité des effectifs réalisés, à l'évolution permanente des contraintes et mesures sanitaires imposées par les gouvernements, en particulier. Le Client déclare être pleinement conscient du risque de changements soudains susceptibles d'intervenir en raison de ces conditions exceptionnelles, déclare avoir effectué sa réservation en toute connaissance de cause, déclare accepter d'en assumer les aléas, et déclare renoncer à tout recours contre ASL et/ou ses partenaires organisateurs des séjours.

8.3 Annulation d'une formation par ASL :

• Les formations proposées dans cette brochure ne sont pas soumises à l'obtention d'un nombre minimum de stagiaires par ASL.

• ASL se réserve cependant le droit d'annuler une formation si des circonstances imprévues et imprévisibles l'empêchent d'assurer de manière satisfaisante et conforme à ses engagements, les prestations prévues au contrat. Dans ce cas, le Client en sera informé au plus tard 21 jours avant la date prévue de début du séjour. ASL proposera au Client le report de sa formation à une date ultérieure dans un délai de 12 mois, ou le choix d'une formation de remplacement. En cas de refus du Client, ASL remboursera intégralement les frais de formation.

• Ces dispositions ne s'appliquent pas aux cas de Force Majeure. En cas de modification des prestations, et/ou d'annulation de la formation, pour toute cause de Force Majeure, ASL ne sera tenu à aucun remboursement.

• En aucun cas, ASL ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la Force Majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Client. La responsabilité d'ASL ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

Article 9 : Définitions

9.1 Par "pension complète", on entend : du dîner du soir d'arrivée au lieu d'hébergement (si arrivée sur le lieu d'hébergement avant 18:00) au petit-déjeuner du jour suivant la dernière nuit . Les repas précédant le début et suivant la fin de la pension complète ne sont pas inclus dans nos tarifs.

9.2 Par « demi-pension », on entend : petit-déjeûner et dîner. Le 2ème repas principal (déjeuner) reste à la charge du Client.

9.3 Par « famille d'accueil » ou « logement chez l'habitant », on entend : personne célibataire, ou couple avec ou sans enfant(s), ou foyer monoparental, qui loue une chambre à des étudiants et touristes de passage.

9.4 Par « Accueil-Transfert à l'arrivée », on entend : accueil à la sortie de la zone sous-douane, par un chauffeur chargé de réceptionner le Client et de l'acheminer jusqu'à son lieu d'hébergement. Cette prestation n'est disponible que si l'hébergement a été réservé via ASL et l'école de langue. La prestation peut être demandée juste pour l'arrivée, ou bien pour l'arrivée et le départ. Ce service est sous-traité par l'école auprès de compagnies de transport privées agréées. Il est obligatoire pour les participants de 16 et 17 ans, aller et retour.

Article 10 : Dossier de Formation et informations avant le départ

Environ 10 jours avant le début des cours (sous réserve que la facture ait été intégralement soldée et la formation non annulé de plein droit par ASL en application de l'article 4.3), ASL mettra à disposition du Client, par voie électronique, les documents liés à sa formation. Ces documents incluent notamment les coordonnées du centre de formation la notice complète du contrat d'assurances proposé par ASL si le client y a souscrit, les contacts en cas d'urgence , et le cas échéant, lles coordonnées du lieu d'hébergement,. Dans le cas d'un hébergement chez l'habitant, ses coordonnées sont toujours mises à disposition sous réserve de changement de dernière minute. Dans le cas d'une inscription effectuée moins de 8 semaines avant le départ, ou d'un désistement de dernière minute de l'hébergeur, ces coordonnées peuvent n'être communiquées que la veille du départ, sauf cas de force majeure.

Dans le cas où le Client ne trouverait pas, sur son « Espace Perso » du site internet d'ASL, l'ensemble de ces informations, transmises par voie électronique exclusivement, il devra en informer immédiatement ASL.

Article 11 : Organisation de son voyage par le Client

11.1 Le voyage est individuel : Le voyage s'effectue toujours de manière individuelle. ASL ne fournit pas de titres de transport. L'achat du titre de transport pour se rendre à destination incombe au Client. ASL conseille à ses Clients de ne pas réserver de titre de transport AVANT d'avoir reçu d'ASL la confirmation écrite de son acceptation dans la formation demandée, laquelle interviendra par voie électronique. ASL conseille également au Client de réserver un billet modifiable et remboursable et/ou de prévoir une assurance-annulation auprès de sa compagnie aérienne, et ce afin de parer à toute annulation à laquelle il serait contraint du fait d'un impondérable ou en cas de Force Majeure.

Lorsque sa formation aura été confirmée part ASL, le Client s'engage expressément à se conformer strictement aux créneaux horaires et aux points d'arrivée et de départ dans le pays de séjour qui lui seront spécifiés par ASL. A défaut du respect par le Client de ces contraintes liées à l'organisation optimale de l'accueil à l'arrivée, la formation sera annulée de plein droit, les pénalités d'annulation visées à l'article 5.1 ci-dessus s'appliquent.

11.2 Déplacements des mineurs dans le pays de séjour : Aucun participant mineur (16 ans et 17 ans) n'est autorisé à voyager seul entre son point d'arrivée sur le territoire du pays de séjour, et son centre de séjour. ASL refusera systématiquement toute demande de réservation de séjour si l'option « Accueil-Transfert à l'arrivée et au retour » n'a pas été souscrite, sauf dans le cas où le Client se charge d'accompagner lui-même le participant jusqu'à son lieu d'hébergement, et fournit une attestation sur l'honneur en ce sens, dégageant ASL et l'école de langue de toute responsabilité jusqu'à l'arrivée au centre de séjour, ou, pour un séjour chez l'habitant, jusqu'à l'arrivée chez l'habitant.

Article 12 : Organisation générale des cours / des hébergements / droit à l'image

12.1 Les cours de langue

• **Jours fériés sans cours** : Les cours ne sont pas assurés ni remplacés, lors des jours fériés du pays d'accueil. Ceux-ci sont spécifiés lors de la réservation et préalablement à la validation de la réservation par le Client sur le site d'ASL. Par ailleurs, si le lundi de début de session est férié, la première session à l'école est le mardi.

• **Organisation du premier jour à l'école** : Le test de niveau du premier jour de cours et les réunions de mise en place de la formation sont comptés comme temps de cours.

• **Langue utilisée:** Les cours de langue sont exclusivement donnés dans la langue enseignée. Ils ne sont jamais donnés en Français. Les enseignants ne parlent pas le Français.

• **Niveau de langue** : Le niveau linguistique du Client est

déterminé par le test effectué à l'école le premier jour de cours, quels qu'aient pu être les résultats d'autres tests effectués avant l'arrivée dans l'école. Pour les cours à visée spécifique (Préparation à un examen, anglais pour le travail et la vie professionnelle, ou autre cours requérant un certain niveau en début de formation), s'il s'avérait que le Client ne dispose pas, à l'issue de l'évaluation de ce test, du niveau requis pour participer au cours choisi (c'est à dire que son niveau réel est inférieur à celui qu'il a indiqué lors de sa réservation), le Client serait transféré vers une formule de cours différente de celle choisie, mais plus adaptée à ses compétences.

• **Cours de Préparation aux Examens**: Le prix de ces cours, sauf mention contraire dans le descriptif du programme, ne comprend jamais le droit d'inscription à l'examen. L'inscription à l'examen est de la responsabilité du Client. ASL lui fournira toute précision sur simple demande. Par ailleurs, en fonction de la date des épreuves, il est possible que le Client ait à rester une semaine de plus sur place entre la fin de la session de préparation et la date des épreuves, et donc à prolonger son hébergement directement auprès de l'école dès son arrivée.

• **Annulation d'un cours:** Les écoles se réservent le droit, en cas d'insuffisance du nombre de candidats, d'annuler un cours spécialisé autre qu'anglais général, et de remplacer les cours d'anglais spécialisés par autant de cours d'anglais général.

• **Exclusion du cours** : Le Client expulsé d'un cours sur décision d'un formateur ne pourra prétendre à aucun remboursement.

• **Arrivée retardée** : Le Client qui manque une partie des cours à la suite d'une arrivée retardée, quelle qu'en soit la raison, ne pourra prétendre à aucun remboursement.

• **Absence le premier jour de cours** : Le Client qui n'est pas présent lors de la première session de cours, quelle qu'en soit la raison, et qui n'a pas pris la précaution d'en informer l'école

préalablement, pourra voir sa formation annulée par l'école, et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

• **Diminution du nombre de cours** : En cas d'effectif insuffisant dans une classe, les écoles se réservent le droit de modifier les programmes de formation comme suit :

- Pour les programmes prévus avec 20 cours/semaine :

Si 1 à 3 personnes dans le cours : le nombre de cours est réduit à 10 par semaine

Si 4 à 6 personnes dans le cours : le nombre de cours est réduit à 15 par semaine

- Pour les programmes prévus avec 30 cours/semaine :

Si 1 à 3 personnes dans le cours : le nombre de cours est réduit à 15 par semaine

Si 4 à 6 personnes dans le cours : le nombre de cours est réduit à 20 par semaine

- Pour les programmes « Mini-Groupes » de 20 cours/semaine :

Si 1 à 3 personnes dans le cours : le nombre de cours est réduit à 15 par semaine

- Pour les programmes « Mini-Groupes » de 30 cours/semaine :

Si 1 à 3 personnes dans le cours : le nombre de cours est réduit à 20 par semaine

- Pour les programmes « 50+» de 20 cours/semaine :

Si 1 à 3 personnes dans le cours : le programme des activités peut être modifié

• **Méthode pédagogique des cours de langue à l'étranger :** L'attention du Client est attirée sur les différences d'approche entre les méthodes pratiquées en France, et celles utilisées par les écoles de langue à l'étranger. Dans les écoles de langue à l'étranger, la méthode pédagogique est dite « Communicative Multi Cultural Approach ». Elle encourage à la prise de confiance, à la communication active. Y compris pour les cours « Débutants », les cours sont exclusivement donnés dans la langue étudiée sans que le Client puisse faire appel au français.

• **Progrès** : Les écoles de langue sélectionnées par ASL mettent tout en œuvre pour assurer au Client les meilleures conditions de travail et d'apprentissage. La notion de progrès reste néanmoins indissociable des notions de travail personnel, assiduité, participation active aux cours, motivation et bonne volonté du Client

• **Emploi du temps** : Les cours peuvent avoir lieu indifféremment le matin et/ou l'après-midi et la disponibilité d'un cours uniquement le matin ne peut être garantie. Certaines écoles proposent des prix préférentiels aux Clients choisissant de prendre leurs cours uniquement l'après-midi, période où les salles de cours et les enseignants sont moins sollicités.

• **Ateliers linguistiques complémentaires** : Les ateliers et autres compléments que certaines des écoles sélectionnées proposent gratuitement en dehors des cours de langue, sont soumis à variation en fonction des écoles et ne sont pas forcément les mêmes d'une école à une autre. La participation à ces ateliers est fonction des disponibilités, le Client devant s'y inscrire sur place, une fois que les différentes possibilités lui auront été présentées lors de la réunion suivant le test de niveau le premier jour à l'école.

• **Cours individuels « One-to-One » en école de langue** : Le planning des cours est fonction des disponibilités des enseignants et est fixé lors de l'arrivée du Client à l'école.

• **Utilisation de locaux annexes** : Les écoles se réservent le droit, en période de forte affluence, de recourir à des locaux annexes pour les cours, présentant les mêmes caractéristiques de confort et équipements pédagogiques.

12.2 Les hébergements

• **Une prestation accessoire**: La réservation d'un hébergement est proposée par certaines écoles de langue à titre de service accessoire et optionnel (à l'exception cependant des participants mineurs, qui ont obligation de réserver un hébergement chez l'habitant en chambre individuelle pour toute la durée de leur formation). L'hébergement n'étant pas une prestation obligatoire, il ne constitue jamais un « élément essentiel du contrat ». ASL peut, à la demande du Client exprimée lors de la réservation en ligne sur son site internet, se charger de réserver auprès de l'école tout hébergement choisi par le Client, en qualité d'intermédiaire transparent : l'école facture directement le client, mais le client peut choisir de régler cette facture via ASL. Le Client n'a toutefois aucune obligation de réserver un hébergement via ASL/l'école de langue, et dispose de toute latitude pour réserver indépendamment tout hébergement qui lui convient.

• **Une prestation sous-traitée** : Les écoles ne sont pas propritaires des lieux d'hébergement et sous-traitent auprès de prestataires extérieurs. Les conditions contractuelles sont ainsi propres à chaque résidence, hôtel, location. Elles sont communiquées au Client sur simple demande de sa part. ASL n'intervient pas dans la relation entre le Client et son prestataire d'hébergement, autrement qu'en facilitant le règlement des prestations auprès de l'hébergeur via un mandat d'intermédiation.

• **Un engagement irrévocable** : Si le Client réserve via ASL, auprès de l'école, un des hébergements proposés dans le descriptif de l'école de langue, son attention est attirée sur le fait que cet engagement est irrévocable. Toute demande de modification ou de raccourcissement de la durée et/ou du mode d'hébergement initialement choisi(s) entraînera des frais admnistratifs de 100 € (si le Client souhaite qu'ASL en effectue la demande auprès de l'hébergeur et/ou l'école), et l'hébergeur facturera systématiquement un préavis de 4 semaines (durant lesquelles le Client pourra bien entendu rester dans l'hébergement au titre duquel il a donné son préavis de départ).

• **Réservation partielle d'hébergement** : Le Client qui le souhaite peut ne s'engager que sur les 4 premières semaines d'hébergement, et décider une fois sur place comment il veut ensuite être hébergé. L'école de langue s'engagera alors sur l'hébergement choisi pour ces 4 premières semaines. Si le Client souhaite prolonger l'hébergement choisi au-delà des 4 semaines, il devra en informer l'école de langue au plus tard à la fin de sa première semaine sur place. Il est toutefois possible que l'hébergement ait été entre temps réservé pour un autre Client. Dans ce cas, le Client pourra étudier avec le responsable de l'hébergement de l'école, toutes les options disponibles pour la suite de son séjour. Il effectuera directement sur place le règlement d'un hébergement réservé auprès de l'école. Il pourra aussi réserver un hébergement qui lui convient tout à fait indépendamment de l'école.

• **Règles applicables aux hébergements réservés via ASL auprès de l'école de langue :**

- Les chambres à deux lits (chambre double) sont uniquement réservables par 2 Clients voyageant ensemble.

- Les horaires de réception des hébergements (chez l'habitant, ou indépendants) sont fixés au cas par cas. De manière générale le Client doit arriver entre 17h et 20h. Une arrivée entre 20h et 8h entraînera l'obligation pour le Client de réserver une nuit d'hôtel à l'arrivée. Certaines résidences facturent des frais d'arrivée tardive/avancée. Toutes informations utiles sont données sur les fiches techniques des hébergements. A Malte, étant donnés les horaires d'arrivée tardifs de la plupartdes vols, une plus grande flexibilité est offerte.

- Le Client suivant un régime alimentaire particulier est informé de la difficulté à trouver un hébergement, notamment chez l'habitant, qui accepte de s'engager à le recevoir, pour d'évidentes raisons de responsabilités juridiques en cas de problème, intoxication etc. A ce titre, des frais supplémentaires peuvent être exigés par l'hébergeur au titre de la contrainte, ainsi que la signature d'une décharge totale de responsabilité. ASL conseille au Client, dans ce cas, de réserver un hébergement de manière indépendante.

- Les écoles de langue qui proposent un service de logement chez l'habitant peuvent avoir recours aux services d'une agence spécialisée dans le logement entre particuliers. Elles sont alors dégagées de toute responsabilité en cas de défaillance de ces prestataires extérieurs.

- Les classifications des hôtels sont données en normes locales, qui ne correspondent pas forcément aux normes françaises. Les chambres à 3 et 4 lits, sont deschambres à 2 lits dans lesquelles l'hôtelier a ajouté 2 lits d'appoint. Aux USA, il peut s'agir de canapés convertibles de taille « Twin ». Les chambres proposées aux jeunesdans les hôtels et résidences pendant l'été sont généralement de petite taille et sauf précision contraire, offrent un espace et un confort rudimentaire, en contrepartie d'unprix moins élevé que ceux d'hébergements de standing supérieur.

• **Logement chez l'habitant** : Les familles d'accueil, ou logement chez l'habitant, sont le reflet de leur pays, présentent toutes des profils et modes de vie qui leur sont propres et souvent différents de ceux du participant. Le nombre maximum de stagiaires dans une même famille est de 4 (Norme Européenne). Les participants peuvent utiliser le téléphone de la famille d'accueil après en avoir demandé l'autorisation et en réglant de leur poche et sur le champ les frais de communication entraînés. Certaines familles d'accueil n'ont plus de ligne fixe à la maison, mais des portables uniquement. Pour des raisons liées à la protection des mineurs, les accès à internet peuvent être surveillés.

• **Avertissement sur les séjours avec hébergement chez l'habitant, généralement désigné « famille d'accueil »** : Même si le logement chez l'habitant a pour vocation principale de compléter les cours de langue par une mise en pratique immersive immédiate, accroissant ainsi les effets de la formation, les relations des participants et de leurs logeurs restent dépendantes des interactions humaines habituelles. La « famille d'accueil » peut être composée d'une personne seule, de couples, mariés ou non, de tous âges et tous milieux socio-professionnels, avec ou sans enfant, vivant en appartement ou en maison individuelle, de toutes religions et croyances et opinions, de toute orientation sexuelle. En aucun cas la « famille d'accueil » ne modifie ses habitudes et son quotidien lorsqu'elle reçoit des hôtes payants. La présence d'animaux domestiques est fréquente, et les personnes allergiques devront opter pour des hébergements de type résidence, hôtel ou autre hébergement indépendant. Les familles d'accueil britanniques recevant des participants mineurs sont inspectées par les Services Sociaux et de police britanniques, en vertu des lois relatives à l'accueil de mineurs en Grande-Bretagne. Par ailleurs, les participants, de par leur emploi du temps, prennent parfois leur diner à une heure où les membres de la famille d'accueil ont, eux, déjà diné. Il convient de prendre conscience de la taille des villes dans lesquelles sont implantées les écoles de langue, et la structure urbaine de ces villes, implique des temps de trajet en transports en commun pouvant dépasser une heure dans les plus grandes mégapoles. Le temps de trajet moyen est cependant de 30 minutes environ en conditions normales de circulation routière.

12.3 Droit à l'image

• Les photos des supports d'information des écoles de langue partenaires peuvent représenter des participants ASL pendant leur séjour. Si le Client ne souhaite pas être pris en photo, il convient de nous le faire savoir expressément, dans le document prévu à cet effet et que le Client devra compléter avant le départ. Il est alors de la responsabilité du participant, et de lui seul, de signaler expressément au photographe son refus de faire partie des personnes photographiées, même si la direction du centre a été prévenue au moyen du formulaire évoqué ici. Ceci afin d'éviter toute erreur ou oubli par l'équipe locale.

Article 13 : Absence d'encadrement des participants mineurs

• Les participants de 16 ans et plus peuvent accéder à certaines des écoles de langue sélectionnées par ASL.

• Ils sont toutefois strictement considérés comme des adultes, et ne bénéficient d'aucune structure d'encadrement particulière.

• Ils sont totalement libres de leurs mouvements, simplement, les absences en cours seront signalées à leurs responsables légaux.

• Le Client décidant d'inscrire un mineur de 16 ou 17 ans à l'un des programmes de formation en école de langue proposés par ASL déclare avoir pris connaissance des présentes dispositions, pris sa décision d'inscription en toute connaissance de cause, et renonce à tout recours à l'encontre d'ASL, à l'encontre de l'école de langue et plus généralement de tout intervenant (incluant la famille d'accueil/logeur). Il signera à cet effet une décharge complète de responsabilité sans laquelle la réservation même déjà confirmée par ASL, sera annulée au plus tard 10 jours avant la date de début des cours prévue.

• L'attention du Client est attirée sur le fait que le "risque zéro" n'existe nulle part au monde, et que même si les écoles de langues et hébergements proposés par ASL ne sont pas situés dans des quartiers considérés par la population locale comme étant "à risque", le risque d'incident ou de désagrément ne saurait être totalement exclu.

• Le Client déclare, en inscrivant son enfant mineur à un programme de cours de langue en école de langue à l'étranger pour étudiants et adultes, accepter pleinement et sans réserve cette situation, et déclare juger son enfant assez mature et averti pour participer à un séjour présentant ces caractéristiques.

Article 14 : Expulsion de la formation

Les écoles de langue se réservent le droit de renvoyer un Client sans préavis en cas notamment d'acte illégal ou illicite, manque

d'assiduité, absences répétées (score de présence en cours inférieur à 80%), et plus généralement tout comportement jugé inadapté à l'objet du contrat. Aucun remboursement ne sera effectué en pareil cas.

Article 15 : Responsabilité

• ASL ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des excursions et autres activités optionnelles achetées sur place par le participant et non facturées avant le départ.

• Lorsque des frais supplémentaires sont engendrés par une négligence du Client ou de la non-observation, ou mauvaise interprétation de consigne et/ou informations données par ASL, ces frais seront à la charge exclusive du Client.

• ASL est responsable à l'égard de ses Clients de la bonne exécution des prestations prévues au contrat de vente mais le saurait être tenue responsable de l'impossibilité dans laquelle elle-même et/ou ses écoles de langue partenaires serai(en)t d'assurer tout ou partie des prestations par suite de troubles graves ou de faits de tiers échappant à son/leur contrôle.

• ASL ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des excursions et autres activités optionnelles achetées sur place par le participant et non facturées avant le départ.

• Lorsque des frais supplémentaires sont engendrés par une négligence du participant ou de ses parents (perte du titre de transport, oubli ou perte de documents d'identité etc.) ou de la non-observation, ou mauvaise interprétation des consignes données par ASL, ces frais seront à la charge exclusive du participant.

• La surveillance des bagages, papiers d'identité, titres de transports individuels, incombe à leurs seuls propriétaires, ASL n'en est en aucun cas responsable.

Article 16 : Séjours en cours particuliers chez le professeur, modalités contractuelles spécifiques

• **Engagement contractuel** : L'engagement contractuel d'ASL est limité à la sélection attentive pour son Client d'un enseignant dûment qualifié, en vue d'assurer au participant un programme de cours particuliers donné au domicile de, et par, cet enseignant. Les souhaits particuliers (composition de la cellule familiale, hobbies éventuels, situation géographique etc.) émis par le Client lors de la demande de réservation, sont pris en compte dans toute la mesure du possible, l'objectif d'ASL étant de s'en approcher le plus possible. Toutefois, le Client déclare avoir été informé du fait que les souhaits particuliers qu'il peut exprimer n'engagent nullement ASL et ne constituent pas une condition essentielle du contrat. Ils ne doivent être considérés que comme des agréments supplémentaires.

• **Sélection de l'enseignant** : ASL s'engage, si la première famille proposée ne convient pas au Client, en raison d'une qualification non conforme de l'enseignant, et/ou de la présence d'animaux alors qu'une allergie avait été signalée lors de la réservation, à effectuer une 2ème recherche. Le Client qui ne donne suite à aucune des 2 propositions se verra rembourser l'acompte versé, déduction faite de 150 € au titre des démarches réalisées sur son dossier.

• **Désistement de l'enseignant** : Un changement d'enseignant est toujours susceptible de survenir jusqu'à la dernière minute dans le cas où l'enseignant initialement affecté au participant serait amené à se désister. En pareil cas, le profil du nouvel enseignant pourra être différent de celui du précédent. Le principe même de la formation n'en serait toutefois nullement affecté. En cas de refus de ce nouveau placement par le Client, les conditions d'annulation précisées à l'article 8 ci-dessus seront applicables. Par ailleurs, ce motif d'annulation n'entre pas dans les cas prévus par l'Assurance Multirisques-annulation proposée par ASL à ses clients.

Article 17 : Démarche-Qualité

Dans le cadre de sa démarche de qualité, ASL a mis en place des procédures visant à évaluer la satisfaction des participants et opérer tout éventuel ajustement.

17.1 Evaluation du début de formation : Dès le début de sa formation, le Client aura la possibilité de signaler, sur un questionnaire confidentiel envoyé par voie électronique, tout problème éventuel, de quelque nature qu'il soit. ASL se chargera alors de toiutes les interventions nécessaires à la résolution de toute anomalie ainsi signalée par le Client.

17.2 Contrôles-Qualité ASL sur le terrain : Tout au long de l'année, la direction d'ASL inspecte au hasard les écoles de langue sélectionnées afin de vérifier la conformité des prestations aux engagements d'ASL envers ses clients et la constance du niveau de qualité et d'exigence promis à ses Clients.

17.3 Evaluation finale de la formation : A la fin de la formation, chaque Client remplit un questionnaire d'évaluation finale. Cette Enquête-Qualité annuelle fait l'objet d'une authentification et d'un contrôle par huissier de justice afin de garantir la véracité des résultats. Elle est envoyée au Client par voie électronique.

17.4 Difficultés, réclamations éventuelles : Toute difficulté rencontrée en cours de formation, même minime en apparence, doit être immédiatement signalée par le Client au personnel de l'école sur place. Le Client s'engage également à signaler tout problème au bureau ASL de Bordeaux, dès sa survenance et pendant la formation. Ceci afin de permettre une évaluation de la situation, et de la gérer sans délai, en tenant compte toutefois d'éventuelles contraintes logistiques et des temps d'adaptation nécessaires lors de tout séjour à l'étranger. Tout Client qui n'aurait pas été satisfait de quelque aspect de sa formation malgré le soin apporté à sa réalisation, est invité à en faire part à ASL par courrier postal adressé à notre siège social, dans un délai de 3 mois après le retour de la formation. ASL s'engage à accuser réception de ce courrier dans les 48 heures ouvrables, et à apporter une réponse circonstanciée dans le délai maximal d'un mois. Seules les réclamations relatives à des problèmes signalés pendant la formation pourront faire l'objet d'une enquête. La réponse portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation, à l'exclusion de toute appréciation d'ordre subjectif.

Article 18 : Validité des prix

Les prix des séjours sont indiqués sur le site internet d'ASL. Ce sont les prix des écoles de langue partenaires, convertis en Euros en fonction des taux de change réactualisés quotidiennement sur le site, et incluant les matériels de cours, les livres, les frais bancaires liés aux opérations de change et de virements internationaux assumés par ASL. Le taux de change de la devise concernée, au jour de la facturation de la formation, est indiqué sur la facture-contrat adressée au Client. La facturation est susceptible d'être révisée à tout moment, à la hausse comme à la baisse, et ce jusqu'à 20 jours calendaires du jour de début de séjour, notamment en fonction de l'évolution des taux de change, TVA et taxes existantes ou à venir. ASL agissant en qualité d'intermédiaire transparent, et appliquant tels quels les prix de ses écoles partenaires, cette variation affectera 100 % du montant total des sommes facturées. Le Client pourra, en cas de hausse de prix supérieure à 8% du prix initial facturé, annuler son inscription en étant intégralement remboursé des sommes versées, à condition d'en informer ASL par lettre recommandée avec avis de réception postée au plus tard le 7ème jour calendaire après l'envoi par ASL et par voie électronique, de la facture révisée. Il pourra néanmoins, dans ce cas, opter pour le paiement en devise d'origine, directement auprès de l'école, prenant à sa charge tous les frais bancaires afférents.

Article 19 : Cas particulier des formations financées dans le cadre de Pôle Emploi, du CPF, ou d'un tiers institutionnel

Les dispositions de l'article 19 remplacent les dispositions des articles 2, 4 et 5 des présentes, et concernent toute formation non financée par le bénéficiaire lui-même ou par son entreprise.

Frais de consulting et de service : Pour les dossiers CPF, les frais de consulting et de service rémunèrent un travail administratif réalisé auprès des écoles et de la Caisse des Dépôts qui administre le CPF, et la préparation des documents de séjour (confirmations, formulaires, attestations...). Ils doivent être réglés par le participant lors de son inscription et n'entrent pas dans le cadre du financement. Ils ne sont pas remboursables si le stagiaire annule sa formation.

Obligation contractuelle du bénéficiaire : Le bénéficiaire s'engage à réaliser avec diligence l'ensemble des démarches administratives lui incombant qui lui seront spécifiées par ASL et par son financeur.

Responsabilité de paiement : Il est rappelé qu'ASL ne perçoit le paiement par le tiers financeur des frais de formation que 30 jours après la fin de la formation, mais a néanmoins obligation vis-à-vis des écoles de langue délivrant la formation, de leur régler la totalité des frais de formation avant même l'arrivée du bénéficiaire sur le lieu de formation. A cet égard, et étant donné que toute heure de cours non suivie par le bénéficiaire ne sera pas payée à ASL par le tiers financeur, ASL facturera directement au bénéficiaire la partie des frais de formation non prise en charge par le tiers financeur. Le bénéficiaire sera tenu au paiement immédiat des sommes dues, à défaut la procédure de recouvrement appropriée sera mise en oeuvre envers le bénéficiaire, avec demande de dommages et intérêts.

Hébergement pendant la formation : Les écoles peuvent imposer la réservation d'un hébergement par leur intermédiaire. Le règlement des frais d'hébergement incombe directement au bénéficiaire et s'effectue sur le site d'ASL en même temps que la réservation de la formation. Les modalités contractuelles régissant les hébergements sont indiquées à l'article 12 du présent contrat.

Article 20 : Protection des données à caractère personnel

A l'occasion d'une demande d'information sur ses services, ou lors d'une réservation d'un de ses séjours linguistiques, via son site internet ou mobile, via par téléphone ou par courrier, ASL collecte un certain nombre de données personnelles nécessaires à la fourniture de ses services. ASL s'engage à les protéger au maximum de ses capacités, conformément à la loi française et européenne, et dans le respect de la vie privée de ses Clients. Ces données personnelles sont divisées en trois catégories, qui sont soumises à différentes formes de traitement, de transmission, et de conservation.

20.1 Données personnelles liées aux réservations de séjours linguistiques à l'étranger

Il s'agit des informations d'identité du participant (et de son responsable légal ayant autorité, dans le cas de séjour linguistique pour un mineur), de contact, de situation familiale, d'antécédents médicaux (requises pour adapter, le cas échéant, les conditions de séjour aux besoins du participant), de niveau de compétences linguistiques, de préférences de séjour (dates, lieux, options et services accessoires, souhaits particuliers), qui sont collectées lors d'une réservation de séjour et traitées dans le strict cadre de la réalisation du séjour réservé. Ces données sont indispensables à la fourniture du service demandé, sont modifiables à tout moment grâce à des formulaires sur le site internet d'ASL ou en contactant directement le service Client, et sont conservées au moins trente-six mois après la date de fin du séjour.

Ces informations peuvent être transmises, dans la stricte limite des impératifs de la réalisation technique du séjour linguistique réservé par le Client, aux partenaires d'ASL en charge de fournir les cours, hébergements, options accessoires, transports, assurances, paiements en ligne ; et au besoin aux autorités gouvernementales des pays concernés par le voyage du Client. Les fournisseurs de services partenaires d'ASL sont eux-mêmes soumis à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, ou se sont engagés auprès d'ASL à la respecter volontairement.

Les paiements en ligne des réservations sur le site d'ASL sont gérés par une société tierce, elle-même soumise à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles. Cette société ne reçoit d'ASL comme informations personnelles que le nom du Client et le montant de la transaction ; ASL ne reçoit en retour comme informations personnelles que la date d'expiration et le numéro partiellement masqué de la carte de paiement.

20.2 Données personnelles des comptes "Espace Perso"

Il s'agit des informations d'identité et de contact associées au compte "Espace Perso" créé par les Clients et visiteurs du site, ainsi que des réservations, devis enregistrés, derniers séjours visités, par les visiteurs connectés à leur compte Client. Le titulaire d'un compte Client peut, à tout moment, modifier ces informations, ou supprimer entièrement son compte, en se connectant sur le site d'ASL ou en contactant le service Client.

20.3 Données des visiteurs du site internet, ayant ou un nom un compte "Espace Perso"

Il s'agit de l'adresse "IP" et de l'heure de connexion sur chaque page du site. Ces informations ne sont potentiellement identifiantes qu'en les recoupant avec les historiques de connexion des fournisseurs d'accès internet. Elles sont enregistrées automatiquement lors de la visite du site internet, pour des besoins techniques et légaux, dans des historiques qui sont conservés un maximum de trois mois puis automatiquement effacés.

Ces informations peuvent être communiquées, lors de la visite du site internet, à des sociétés tierces fournissant des services permettant le fonctionnement et l'optimisation du site internet (tels que le système de dialogue en direct avec le service Client d'ASL ou le système d'affichage de cartes géographiques). Ces fournisseurs sont eux-mêmes soumis à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, ou se sont publiquement engagés à la respecter volontairement. ASL ne communique à ces sociétés tierces aucune autre information personnelle des Clients ou visiteurs.

Le site internet d'ASL emploie des "cookies" (de petits fichiers texte enregistrés par l'application de navigation internet) permettant de reconnaître un Client ou un visiteur d'une visite à l'autre. Vous pouvez configurer votre navigateur internet pour refuser tous ou certains cookies, en vous rendant dans les paramètres de configuration de l'application que vous utilisez pour accéder au site. Les cookies sont indispensables pour accéder à votre compte "Espace Perso", car ils sont le seul moyen technique de vous reconnaître lors de l'accès à une page de l'Espace Perso après vous être identifié en tapant votre mot de passe.

20.4 Correspondances et sauvegardes

ASL fait appel à des services tiers en charge d'administrer les serveurs internet hébergeant le site internet de la société, et de conserver hors-site des copies de sauvegarde des données du site pour pouvoir rétablir le service en cas de panne des serveurs d'ASL. Ces services ont techniquement accès aux informations personnelles contenues dans ces sauvegardes, mais se sont engagés auprès d'ASL à ne pas y accéder en dehors des opérations de sauvegarde et restauration des données sur les serveurs d'ASL pour lesquels ils ont été mandatés. Les copies de sauvegarde hors-site sont détruites automatiquement après trente jours.

20.5 Traitement et sécurité des données
Toutes les informations personnelles collectées par ASL restent sécurisées sur les serveurs internet loués par la société, à l'exception des cas décrits précédemment. Seules les factures-contrats restent conservées sur support imprimé, et ce sur une période de 10 ans conformément à la législation française en vigueur.
Aucune information personnelle de quelque nature qu'elle soit n'est jamais vendue ni transmise d'aucune manière à un tiers, en dehors des usages décrits ici, qui sont toujours restreints à la fourniture du service demandé par le Client, à l'information des Clients d'ASL, et au démarchage des personnes ayant expressément donné leur accord pour recevoir des communications sur les produits et services d'ASL.
Le traitement des données collectées est limité à la fourniture du service demandé et à l'information et au démarchage des Clients existants et des personnes ayant fait la demande expresse d'être informées des actualités d'ASL. L'information et le démarchage par e-mail sont soumis au consentement express lors de l'inscription sur le site internet, et ce consentement peut être annulé à tout moment par le destinataire en cliquant sur un lien inclus dans chaque message.

Article 21 : Identification de l'organisme / Organisateurs des formations

• SARL ASL Linguistique, siège social 3 rue Fénelon, 33000 BORDEAUX.

- ASL Formations Linguistiques est enregistré sous le n° 72330737233 auprès de la Préfecture de la Région Nouvelle Aquitaine (Gironde), cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

- RCS 501 869 408. SIRET 501 869 408 00028.

• N° de TVA intracommunautaire : FR88501869408.

• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Contrat n° 54703215 souscrit auprès de Allianz IARD, 87 Rue de Richelieu, 75002 Paris, à hauteur de 3 000 000 € par année d'assurance .

• En cas de litige quant à l'application des présentes conditions générales et particulières de vente, les tribunaux de Bordeaux seront seuls compétents.

• Les organisateurs des formations proposées sont les écoles de langue sélectionnées par ASL.

Article 22 - Modification des prestations pendant la période d'épidémie COVID-19

L'attention du Client est attirée sur les modifications pouvant affecter sa formation tout au long de la période d'épidémie liée au Covid-19. A tout moment des changements peuvent intervenir, en fonction des décisions des autorités sanitaires et/ou gouvernementales des pays de séjour. En aucun cas le Client, pleinement conscient lors de son inscription, de l'existence de l'épidémie au niveau planétaire, ne pourra se prévaloir de ces modifications pour exiger remboursement et/ou dédommagement. La prise de risque de voir son séjour modifié est de la responsabilité pleine et entière du Client, qui conserve toujours la possibilité de reporter sa formation sans frais, et avant le départ, à l'identique, à des dates ultérieures.

Le devoir de conseil et d'information d'ASL l'amène à préciser au Client les principales modifications, à titre non exhaustif, pouvant modifier le contrat d'origine :

- Obligation possible d'isolement dans le pays de séjour préalablement au début des cours, aux frais du Client. Réciprocité possible au retour en France.

- Obligation possible de subir un ou plusieurs tests COVID, de remplir diverses formalités imposées par les autorités du pays (formulaires de localisation pendant le séjour, déclarations de santé etc), ou d'être pleinement vacciné.

- Obligation de port du masque selon les préconisations et instructions officielles du pays de séjour.

- Obligation de respect de distanciation sociale, de respect strict des gestes barrières.

- Diminution possible du nombre et de la durée des cours, compensée par des effectifs de classe réduits par rapport aux conditions habituelles. Par ailleurs les horaires des cours, début/fin/pauses, peuvent être réorganisés de manière à que les groupes des différents cours ne se croisent jamais.

- Possibilité qu'une partie ou la totalité des cours soit donnée à distance par voie de visio-conférence, selon les nécessités sanitaires et règlementaires.

- Obligation possible de chambre individuelle et salle de bains privée, aux prix applicables à ces prestations.

- Même si le prix des formations n'inclut en tout état de cause aucune activité autre que les cours, l'attention du Client est attirée sur le fait que les écoles de langues peuvent ne plus proposer, comme elles le faisaient avant l'épidémie, aucune activité si elles jugent la proposition d'activités facultatives non compatible avec les mesures sanitaires qu'elles ont l'obligation de respecter.

- Enfin, certains sites ou attractions du pays de séjour mentionnés dans nos descriptifs généraux, qu'ils soient inclus dans nos programmes de séjours ou cités simplement à titre d'information générale descriptive sur le pays, peuvent ne pas être ouverts à la visite ou appliquer des restrictions à l'entrée.

La présente liste n'est pas exhaustive, d'autres modifications sont susceptibles d'affecter le séjour du Client, en fonction de l'évolution des conditions sanitaires, et y compris pendant le déroulement de la formation, sans qu'Effective en soit averti en temps réel par les écoles de langues.

Le Client qui décide de partir en formation pendant la période d'épidémie le fait à ses propres risques et périls, en toute connaissance de cause, reconnais expressément avoir été informé par ASL des changements susceptibles d'affecter les prestations habituellement délivrées, et renonce expressément à tout recours contre ASL.

Article 23 : Acceptation des conditions générales et particulières de vente

En procédant à la réservation d'une formation linguistique auprès d'ASL, le Client déclare avoir pris pleinement connaissance et accepter sans réserve aucune l'ensemble des dispositions contenues dans les présentes conditions générales et particulières du contrat. Les informations contenues dans les supports de vente publiés par voie électronique ou imprimée par ASL sont exactes et de bonne foi à leur date de publication. Le client déclare donner son accord express pour que les documents liés au séjour, contractuels, formulaires, informations diverses, lui soient communiqués par voie électronique.

Date d'édition des présentes conditions générales et particulières de vente : 01 Juin 2020.

Applicables à toute réservation de séjour effectuée à compter de ce jour.

Référence de ce document : 2020-CGPV-EL-ASL