

Programmes de Formations Linguistiques pour Étudiants et Adultes  
Applicables au 01/01/2017

Entre la SARL ASL (ci-après dénommée « ASL ») et le participant effectuant la formation réservée (ci-après dénommée « 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.

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 contrats, factures, documents liés à son séjour, dans son Espace-Client personnel (dénommé « Espace Perso ») sur le site internet [www.asl-linguistique.com](http://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 Continue enregistré par les services de la Préfecture de la Gironde sous le N° 72330435433. A ce titre, ASL Formations Linguistiques peut intervenir dans tout projet de Formation Continue, notamment dans le cadre du Compte Professionnel 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 « partenaires ») 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'existant à la date de 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 réglementaires affectant leur activité d'organisateur de formations linguistiques, nos partenaires locaux ont besoin de formulaires spécifiques lorsque le participant est mineur (décharges, règles de la formation, autorisations parentales, le plus souvent) qui doivent être signés par le responsable légal du participant pour que notre partenaire puisse valablement accepter l'inscription, sans qu'ASL puisse se substituer au Client. 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. La signature des décharges exigées par les partenaires étrangers ne modifie pas l'obligation de responsabilité civile professionnelle d'ASL envers ses clients.

1.7 Age minimum requis : La plupart des écoles acceptent les participants à partir de 16 ans révolus, certaines à partir de 18 ans, d'autres à partir d'âges plus élevés, en fonction de leur spécialisation. Les participants mineurs ont obligation de souscrire à la prestation d'accueil-transfert à l'arrivée et au départ, et ne peuvent être logés chez l'habitant, sauf exception signalée dans le descriptif de l'école envisagée. Par ailleurs, l'attention des responsables légaux d'un participant mineur est attirée sur le fait que ces formations ne proposent aucune prestation d'encadrement. Les participants, mineurs ou majeurs, sont totalement et entièrement autonomes. A cet effet, les écoles exigent des responsables légaux la signature de décharges de responsabilité les dégageant de toute responsabilité sur un participant mineur. ASL Formations Linguistiques exige également une décharge complète de responsabilité.

### Article 2 : Prix des séjours

2.1 Frais d'inscription, séjours de 1 à 23 semaines : 100 € (A moins de 20 jours ouvrés du départ : 195 €)

2.2 Frais d'inscription, séjours de 24 semaines et au-delà : 200 € (A moins de 20 jours ouvrés du départ : 395 €)

2.3 Frais de modification ultérieure de l'inscription : 50 € (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 8 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.

2.5 Réductions et offres promotionnelles ponctuelles : elles ne sont ni cumulables entre elles, ni rétroactives.

### 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.

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

#### Séjours en Europe :

- 1) Soit une Carte Nationale d'identité en cours de validité, accompagnée d'une Autorisation de Sortie du Territoire pour les mineurs ET de la photocopie complète de la pièce d'identité du responsable légal ayant signé l'Autorisation de Sortie du territoire. L'Autorisation de Sortie du territoire est à compléter en ligne : [https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_15646.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do). L'imprimer, la signer, et l'emporter pour le passage des frontières.
- 2) Soit un Passeport personnel en cours de validité jusqu'à 6 mois après la date de fin de la formation.

Autres pays : Passeport personnel biométrique obligatoire, validité jusqu'à 6 mois après la date de fin de la formation

#### Pour les USA spécifiquement :

Le programme comprend moins de 18 h effectives de cours par semaine et dure moins de 12 semaines : 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.embassy.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 12 semaines 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 choisie nécessite un visa, il convient de procéder à la réservation au moins 8 semaines avant la 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, le Canada, la Nouvelle Zélande, l'Afrique du Sud, les pays d'Amérique Latine : le Client se renseignera directement auprès des Ambassades des différents pays de séjour. Un visa est souvent nécessaire pour des formations intensives et/ou de durée supérieure à 3 mois.

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 sont également donnés et régulièrement mis à jour.

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

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

#### Article 4 : Échéancier de paiement de la formation

4.1 Échéancier 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 En cas d'absence de règlement du solde à la date limite indiquée sur la facture, ASL se réserve le droit de considérer l'inscription comme annulée. Cette annulation imputable au non respect par le Client de ses obligations contractuelles entraînera les retenues prévues à l'article 5 des présentes.

4.4 Constatation du paiement : Une formation n'est considérée 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 facturés. 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.

En cas d'annulation de la formation du fait du Client, (ce qui inclut 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 60ème jour calendaire avant le début des cours : retenue forfaitaire des frais d'inscription.

- Annulation reçue par ASL au plus tard le 30ème jour calendaire avant le début des cours : retenue de 750 €.

- Annulation reçue par ASL au plus tard le 21<sup>ème</sup> jour calendaire avant le début des cours : 50% du montant total des sommes facturées restent dus à ASL.

- Annulation reçue par ASL dans les 20 jours calendaires précédant le début des cours : la totalité des sommes facturées reste due à ASL.

- Absence à l'école le premier jour de cours prévu au contrat : la totalité des sommes facturées reste due à ASL.

- 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, 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 : Assurance-annulation et Assurance-Assistance

6.1 Elles sont proposées en option : ASL propose au Client la souscription optionnelle d'une assurance-annulation dont les modalités de fonctionnement, les garanties offertes, et les exclusions, sont détaillées et téléchargeables sur le site internet [www.asl-linguistique.com](http://www.asl-linguistique.com). Cette assurance a pour objet de rembourser le Client des sommes retenues par ASL en cas d'annulation (article 5 ci-dessus), et si le motif de l'annulation fait partie des motifs d'annulation prévus au contrat d'assurance. De même, est proposée en option la souscription d'une Assurance-Assistance dont l'objet est d'apporter une couverture en matière de frais médicaux, hospitalisation, soins d'urgence, décès, rapatriement, responsabilité civile envers les tiers. Le descriptif complet des modalités de cette assurance est également disponible sur le site internet [www.asl-linguistique.com](http://www.asl-linguistique.com). Les prix des assurances sont indiqués sur le site internet d'ASL et lors du processus de demande de réservation en ligne d'une formation.

6.2 Modalités de souscription : Le Client est informé du fait que l'assurance-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-assistance pourra être souscrite postérieurement à la demande de réservation, des frais de modification du dossier seront alors facturés en sus de la prime d'assurance elle-même (Article 2 des présentes).

6.3 Effets de l'assurance-annulation : En cas d'annulation de la formation à l'initiative du Client, et à condition que l'option « Assurance-annulation » ait été souscrite et payée lors de la réservation et qu'au moment où ASL reçoit la demande d'annulation, la facture ait été payée intégralement dans le délai contractuel fixé à l'article 4 ci-dessus, ASL transmettra la demande d'intervention à l'assureur. L'assurance-annulation garantit le remboursement des sommes restant dues par le client (telles que listées à l'article 5 ci-dessus), à condition toutefois que le motif de l'annulation entre dans le cadre des garanties prévues et selon les modalités détaillées dans le contrat de l'assureur, disponible dans son intégralité sur le site internet d'ASL. L'assureur reste seul décisionnaire en la matière. Le Client peut, après avoir étudié le contrat d'assurances mis à sa disposition sur le site internet d'ASL, décider 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.

6.4 Exclusions de couverture de l'assurance-annulation : L'assurance-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(s) contrat(s) d'assurance-annulation et/ou d'assurance-assistance proposé(s) par ASL insuffisant(s) par rapport à ses critères personnels, de se couvrir pour le risque « Annulation » et/ou le risque « médical-rapatriement-assistance » 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 (à titre indicatif, un passage aux Urgences aux Etats-Unis peut être facturé autour de \$10 000.00, payables de suite).

#### 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.

- 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 8. 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 de modifier et améliorer en cours d'année les formules de cours proposées, de supprimer certains cours, d'en créer de nouveaux. ASL ne saurait être tenu responsable de ces changements qui lui seraient ainsi imposés. 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. 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). À 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 trouve 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 survenant sur le lieu de séjour. Si cela s'avérait impossible, le Client serait intégralement remboursé de la prestation non assurée, sauf cas de force majeure.

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.
- Les écoles de langue en revanche se réservent cependant le droit d'annuler une formation si des circonstances imprévues et imprévisibles les empêchent d'assurer de manière satisfaisante et conforme à leurs engagements, les prestations prévues au contrat. Dans ce cas, le Client en sera informé dans les meilleurs délais. ASL proposera au Client le report de la formation à une date ultérieure dans un délai de 12 mois, ou le choix d'un séjour de remplacement. En cas de refus du Client, ASL remboursera intégralement les sommes versées.
- Ces dispositions ne s'appliquent pas aux cas de force majeure.
- En aucun cas, ASL ne pourra être tenue 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-déjeuner et dîner. Le 2<sup>ème</sup> 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 annulée 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, les 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.

11.2. Réservation par le Client du titre de transport : Le client s'engage à ne pas réserver de titre de transport AVANT d'avoir reçu d'ASL la confirmation écrite d'une place sur la formation demandée, laquelle interviendra par voie électronique. ASL conseille au Client de réserver dans la mesure du possible un billet modifiable et remboursable pour parer à tout impondérable ou cas de force majeure, ou à tout le moins de contracter une assurance couvrant la perte du billet d'avion en cas d'annulation de la formation.

11.3 Règles à respecter : 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.

11.4 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 spécifique et de remplacer les cours 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 de 20 cours :La classe compte de 1 à 3 personnes le nombre de cours est réduit à 10 par semaine

La classe compte de 4 à 6 personnes le nombre de cours est réduit à 15 par semaine

- Pour les programmes de 30 cours :La classe compte de 1 à 3 personnes le nombre de cours est réduit à 15 par semaine

La classe compte de 4 à 6 personnes le nombre de cours est réduit à 20 par semaine

- Pour les programmes « Mini-Groupes » de 20 cours :La classe compte de 1 à 3 personnes le nombre de cours est réduit à 15 par semaine

- Pour les programmes « Mini-Groupes » de 30 cours :La classe compte de 1 à 3 personnes le nombre de cours est réduit à 20 par semaine

- Pour les programmes « 50+ » de 20 cours :La classe compte de 1 à 3 personnes le programme d'activités inclus 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). La prestation d'hébergement 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.

- 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 choisis entrainera des frais de 100 € et la facturation systématique d'un préavis de 4 semaines (durant lesquelles le Client peut 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 et 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 donné les horaires d'arrivée tardifs de la plupart des 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 recevoir, pour d'évidentes raisons de responsabilités juridiques en cas de problème, intoxication etc. Par ailleurs, 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 demeurant indépendant.

- 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 entreparticuliers. Elles se dégagent de toute responsabilité en cas de défaillance de ces prestataires extérieurs à l'école de langue, même si elles apportent un soin tout particulier à travailler avec des agences réputées et présentant les meilleures garanties.

- 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 des chambres 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 jeunes dans 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'un prix 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 dîner à une heure où les membres de la famille d'accueil ont, eux, déjà dîné. 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 décident 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 nul 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 sera(en)t d'assurer tout ou partie des prestations par suite de troubles graves ou de faits de tiers échappant à son/leur contrôle.

## Article 16 : Séjours en cours contractuels 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, pour des raisons objectives (qualification non conforme de l'enseignant, présence d'animaux alors qu'une allergie avait été signalée lors de la réservation, ou toute autre raison objective, factuelle, contractuelle) à effectuer une 2ème recherche. Au-delà de cette deuxième recherche, des frais de recherche supplémentaire de 150 € sont alors applicables. Le Client qui ne donne suite à aucune proposition sans pouvoir justifier le caractère objectif de son refus 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-annulation offerte par ASL à ses clients, ou souscrite en option.

## 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 séjour : Dès le 3ème ou 4ème jour de séjour, le Client aura la possibilité de signaler, sur un questionnaire confidentiel tout problème éventuel, de quelque nature qu'il soit. Ce questionnaire sera envoyé par voie électronique.

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 huisserie de justice afin de garantir la véracité des résultats.

17.5 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 30 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, cette variation affectera 100 % du montant total des sommes facturées. Toutefois, tant que la variation de la devise concernée ne dépasse pas 5%, à la hausse comme à la baisse, par rapport au taux de change spécifié sur la facture de la formation, aucune révision de prix ne sera appliquée. Le Client pourra, en cas de hausse significative (généralement admise comme étant supérieure à 10% 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 10<sup>ème</sup> jour calendaire après transmission au Client par ASL et par voie électronique de la facture révisée. Il pourra aussi opter pour le paiement en devise d'origine, directement auprès de l'école, prenant à sa charge tous les frais

bancaires afférents.

**Article 19 : Identification de l'organisme / Organismes des formations**

- SARL ASL Linguistique, siège social 3 rue Fénélon, 33000 BORDEAUX.
- RCS 501 869 408. SIRET 501 869 408 00010.
- 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 20 : 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 Janvier 2017.

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

Référence de ce document : 2017-CGPV-EL-ASL

