

Séjours Linguistiques de la rubrique « *Enfants et Ados* » du site internet [asl-linguistique.com](http://asl-linguistique.com)

Applicables au 01/01/2017

Entre la SARL ASL (ci-après dénommée « ASL ») et 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.

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 engagée 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 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 Régistrations 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.

## 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, l'hébergement au sein même de l'établissement scolaire (collège ou campus) ou dans une famille locale pour certaines formules de formation, les repas tels qu'indiqués, le programme d'activités culturelles et éducatives si la formation en prévoit un, l'encadrement si la formation en prévoit un, les frais fixes de fonctionnement, et toute prestation désignée comme « incluse dans le prix ».

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.

### 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** habilité à signer l'Autorisation de Sortie. Pour tous les détails et la procédure : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A11090>

2) Soit un Passeport personnel en cours de validité jusqu'à 6 mois après la date de fin du séjour.

**USA, Canada :** Passeport personnel biométrique obligatoire, validité jusqu'à 6 mois après la date de fin du séjour.

**Pour les USA spécifiquement**, le participant 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://trench.france.embassy.gov/fr/visas.html>. Coût = env. \$14 à régler en ligne.

**Pour tous les séjours et de manière générale**, ASL ne saurait être tenue responsable de tout rejet à la frontière dû à l'insuffisance ou à la non-conformité des papiers d'identité présentés par le participant, et le retour du participant dans son foyer serait à la charge de ses parents, y compris les frais d'accompagnement pour les mineurs. Aucun remboursement ne sera effectué. Le responsable légal du participant devra vérifier les formalités en vigueur sur le site internet du Ministère des Affaires Etrangères ([http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html))

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, autorisations médicales, autorisations parentales, 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 du séjour, 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, il s'engage à donner réponse dans les plus brefs délais aux sollicitations d'ASL visant à assurer une gestion optimale de l'inscription, ou du séjour en cours.
- En outre, le Client s'engage à informer par écrit ASL de toute particularité susceptible d'affecter le déroulement du séjour, 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 le séjour, 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» (Tel 01 45 50 34 60)

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

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

4.1 Echancier 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

• 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 formation 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 d'inscription qui restent acquis à ASL au titre des démarches réalisées en 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.

#### 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 calendrier avant le début des cours : retenue forfaitaire des frais d'inscription.

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

- Annulation reçue par ASL au plus tard le 21<sup>ème</sup> jour calendrier 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 : Tout séjour écourté du fait du participant

qu'elle qu'en soit la cause, et en particulier en cas de renvoi pour conduite incompatible avec le bon déroulement du séjour ou infraction aux lois du pays et/ou aux règles de discipline énoncées dans les présentes conditions particulières, ou de décision du Client pour quelque motif que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement de la partie du séjour non effectuée. Le Client fera son affaire de l'organisation du voyage retour et s'engage par ailleurs à régler immédiatement sur présentation de facture les frais de transfert retour vers l'aéroport de départ. A défaut, le participant sera confié aux autorités en charge des mineurs dans le pays de séjour ou à l'aéroport de retour en France.

#### 7.2 Diminution de la durée du séjour avant le départ de France

Toute demande de diminution du séjour 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 :

• Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à ASL, contraint ASL à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, 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 du séjour, soit un séjour 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). 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 au séjour,
- le lieu précis du séjour,
- le mode d'hébergement (collectif, ou chez l'habitant),
- les dates du séjour si le décalage est supérieur ou égal à 72 heures.
- Le remplacement d'un hébergement chez l'habitant préalablement confirmé au client, par un autre hébergement chez l'habitant dans le cas où le premier hébergeur se serait désisté, ne constitue pas une modification d'un élément essentiel du contrat, dans la mesure où tout hébergeur peut être amené à renoncer à l'accueil prévu pour toute raison personnelle ou changement de situation, et où la prestation contractuelle d'hébergement (type de logement, type de chambre, et type de pension) n'est pas altérée.

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 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 séjours proposés dans cette brochure, organisés sous forme individuelle et non en groupes de français, ne sont pas soumis à l'obtention d'un nombre minimum de participants et ne peuvent donc être annulés en raison d'un nombre insuffisant de participants, sous réserve de l'annulation d'un séjour par le centre de séjour lui-même pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas, ASL en avertira le Client au plus tard 31 jours avant la date de départ prévue, et l'intégralité des sommes versées sera remboursée.

• ASL se réserve cependant le droit d'annuler un séjour 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 31 jours avant la date prévue de début du séjour. ASL proposera au Client le report du séjour 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 frais de séjour.

• Ces dispositions ne s'appliquent pas aux cas de force majeure.

• 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 au centre de séjour 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. Séjours en famille en pension complète : panier-repas froid à midi.

9.2 Par « *demi-pension* », on entend : petit-déjeuner et un repas principal. Le 2<sup>ème</sup> repas principal (déjeuner ou dîner) reste à la charge des participants. Lorsque le voyage contient un circuit-découverte, et sauf spécification contraire, les repas pendant le circuit-découverte ne sont pas inclus.

9.3 Par « *famille d'accueil* » ou « *logement chez l'habitant* », on entend : couple avec ou sans enfant(s), foyer monoparental ; ou toute autre situation familiale après accord du participant et de ses parents.

9.4 Par « *encadrement permanent* », il faut entendre présence sur place pendant tout le séjour, d'adultes assurant l'encadrement des participants lors de toutes les activités incluses dans le programme. Les excursions prévoient généralement des «quartiers libres» notamment destinés au shopping, et lors desquels les jeunes ne sont pas sous la supervision constante de l'équipe d'encadrement. De même, lors des séjours avec hébergement en famille, les participants ne sont pas encadrés lors des trajets domicile/centre de cours, et plus généralement en dehors des cours et activités prévus au programme. Ces quartiers libres ne s'appliquent pas aux séjours des moins de 12 ans. Le responsable légal du participant déclare avoir été informé de ces circonstances préalablement à l'inscription au séjour, effectuée en toute connaissance de cause.

## 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 Réserve 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 imprévisible 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.

## 11.5 Frais d'Accueil à l'arrivée des participants voyageant sous statut «UM»

En raison des contraintes d'organisation imposées par ce statut spécifique (personnel supplémentaire, temps de travail augmenté, processus spécifique de gestion des accueils et départs), des frais forfaitaires, indiqués pour chaque centre sur le site internet d'ASL, sont facturés en sus des frais d'accueil-transfert classique. Dans les 8 jours précédant la date de voyage, ASL communiquera au Client les coordonnées détaillées de la personne chargée de réceptionner le participant des mains de la compagnie aérienne, à son arrivée dans le pays de séjour. Le Client qui omettrait de signaler à ASL que le participant voyage sous statut « UM » verrait son enfant dans l'impossibilité d'être accueilli à son arrivée, faute de personne nommément désignée pour le réceptionner. Cette négligence entraînera le retour du participant aux frais du Client, sans que le séjour puisse être remboursé de quelque manière que ce soit.

11.6 La responsabilité d'ASL débute lors de la prise en charge du participant par le personnel local chargé de le réceptionner. Elle se termine lors du départ du participant devant les guichets d'enregistrement du vol retour, sauf si le participant voyage sous statut « UM », auquel cas il est confié en main propre à un agent de la compagnie aérienne qui assurera à partir de ce moment-là sa supervision.

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

• **Jours d'arrivée et de départ** : La première et la dernière journée sont uniquement consacrées aux voyages et ne contiennent aucune des prestations de repas, cours et activités diverses prévues dans le programme/prix du séjour. Le Client veillera notamment à fournir à son enfant de quoi boire et manger pendant ces journées consacrées aux voyages.

• **Informations non contractuelles** : La proportion de francophones sur un séjour, lorsqu'elle est indiquée, est celle constatée l'année précédente. Elle est de ce fait donnée à titre uniquement indicatif elle est susceptible de varier d'une année sur l'autre, en fonction de divers facteurs. Elle n'engage nullement ASL. Le taux de francophones d'une année ne préjuge en rien du taux de l'année suivante. Les photos présentées sur le site constituent des exemples de situation rencontrées lors de séjours linguistiques, et ne sont pas contractuelles.

• **Jours fériés sans cours** : Les cours ne sont pas assurés ni remplacés, lors des jours fériés du pays d'accueil.

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

• **Préparation du participant** : Il convient de faire prendre conscience au participant, avant le départ, des règles élémentaires de prudence à observer (bien regarder de chaque côté avant de traverser une route, ne pas courir ni bouculser autrui, ne pas chahuter, ne pas répondre aux sollicitations diverses, respecter les files d'attente etc.). Ces règles seront rappelées en début de séjour.

• **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 entraînera 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 l'écouter, 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 d'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.

- Hébergements Collectifs (campus, collèges, hôtels, ou similaires) : Ces hébergements accueillent des jeunes du monde entier. Toutefois, et pour des raisons de sécurité comme de supervision, les participants d'une même chambre peuvent être de même nationalité. Certains de ces hébergements sont susceptibles de faire l'objet de travaux pendant les périodes d'été, lors desquelles leurs utilisateurs habituels sont en vacances scolaires ou universitaires. Ces travaux éventuels, réalisés à l'initiative des autorités scolaires ou universitaires propriétaires des infrastructures, n'ont pas d'incidence sur le déroulement des séjours et les équipes locales s'efforcent d'en minimiser l'impact.

- Cultures et modes de vie des pays de séjour : ASL conseille au Client de lire attentivement avec son enfant le Guide de Séjour ASL qui sera communiqué après confirmation de la réservation. Il contient des informations importantes destinées à préparer le participant aux différences culturelles auxquelles il sera inévitablement confronté pendant son séjour à l'étranger. Les us et coutumes de chaque pays diffèrent les uns des autres, et chaque participant doit avoir été préparé, par ses parents, à accepter ces différences et à s'y adapter.

### 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 : Sorties libres non encadrées / Sorties du soir non encadrées / Sécurité

**13.1 Sorties libres en journée non encadrées :** Les participants de 16 ans et plus sont autorisés, dans certains centres, à sortir seuls et librement les après-midi s'ils le souhaitent, sans formalité ni autorisation particulière. Le renoncement aux activités incluses dans le forfait éventuellement prévues à ce moment-là et non consommées du fait de ces sorties indépendantes ne donne lieu à aucun remboursement.

**13.2 Sorties du soir non encadrées :** Les sorties du soir pour les séjours avec hébergement chez l'habitant (hormis celles qui sont organisées et encadrées par ASL, et prévues dans les descriptifs des séjours), sont laissées sous la responsabilité du Client qui peut décider d'autoriser, ou non, son enfant à sortir seul et sans encadrement. Le Client dégage alors ASL de toute

responsabilité lors de ces sorties indépendantes, et autorise ces sorties à ses seuls risques et périls. Cette décision sera signifiée à ASL via un formulaire que le Client complètera préalablement au départ en séjour de son enfant.

En cas d'autorisation de sortie donnée par le Client, des limites horaires s'imposent à tous et ont été fixées ainsi : retour dans la famille au plus tard à 21 heures pour les moins de 15 ans et 22 :30 heures pour les jeunes de 15 à 17 ans inclus. A l'exception de Malte (voir 13.3 ci-dessous), les séjours en collège, campus, résidence, ne permettent pas de sorties du soir non accompagnées.

- La famille d'hébergement, les responsables de séjours, ou de centres, restent seuls juges de l'opportunité, ou non, de laisser un participant sortir le soir, qu'il ait ou non l'autorisation de ses parents, si la situation l'exigeait. Leur décision est souveraine et sans appel.

### 13.3 Particularités :

- **Espagne :** L'heure limite de retour au lieu d'hébergement est 1h en semaine, et 2h les week-ends pour les 16-20 ans et 23 h en semaine, minuit les week-ends pour les jeunes en dessous de 16 ans.
- **Malte :** L'heure limite de retour au lieu d'hébergement est minuit en semaine, et 1 h les vendredi et samedi pour tous les participants à partir de 14 ans. Les participants majeurs sont libres de leurs mouvements. Par ailleurs, la formule de séjour « Freestyle Malte » laisse une quasi-totale liberté de mouvements aux participants. Le contrôle du respect des heures de couvre-feu est effectué à l'hôtel, mais les participants sortent sous leur seule responsabilité. Une décharge totale de responsabilité en faveur d'ASL et de son partenaire maltais devra être signée par le Client. A défaut de retour de cette décharge de responsabilité au plus tard 10 jours avant le départ, le séjour sera annulé automatiquement.
- **Etats-Unis, Canada :** Pas de sorties autorisées sans accompagnement.
- **Tous pays sauf USA, Canada :** Les participants de plus de 18 ans sont libres de leurs sorties, celles-ci étant effectuées sous leur responsabilité propre et unique. Ils devront cependant accepter les contraintes de la vie chez l'habitant, ou en collectivité, et ne pas causer de gêne à qui que ce soit.

### 13.4 Mise en garde Sécurité :

- L'attention du Client est attirée sur le fait que le "risque zéro" n'existe nulle part au monde, et que même si les centres de séjour proposés par ASL ne sont pas situés dans des quartiers considérés par la population locale comme étant "à risque", le risque d'accident ou de désagrément ne saurait être totalement exclu. Une sensibilisation aux risques encourus et une information sur les comportements responsables à adopter sont dispensées à tous les participants en début de séjour. Toute sortie libre sans la présence d'un adulte responsable du séjour présente un risque qu'il appartient aux parents d'évaluer attentivement avant d'inscrire leur enfant.
- Les séjours linguistiques, notamment, mais pas exclusivement, avec hébergement chez l'habitant, ou en hôtel-club à Malte, comportent des moments où les participants ne sont pas sous la surveillance directe des membres de l'équipe d'encadrement du centre de séjour : trajets famille/école, déplacements dans la ville, quartiers libres lors d'excursions, sorties du

soir, retour après une activité du soir encadrée, etc. Le Client déclare, en inscrivant son enfant, 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 : Règlement intérieur / Sanctions / Rapatriements

*Préambule : ces règles s'appliquent à tous, y compris aux clients majeurs, qui s'engagent du fait même de leur inscription à les respecter entièrement et sans réserve.*

**14.1- Comportement :** Un comportement irréprochable est attendu de la part de tous les participants. Le participant doit être capable de respecter et appliquer au quotidien un certain nombre de valeurs : auto-discipline, politesse, respect des autres, ouverture d'esprit, tolérance, acceptation des différences d'origines socio-culturelles, de religion, de culture, d'habitudes.

**14.2- Cours et Activités :** Assiduité aux cours et ponctualité sont obligatoires. Seuls les élèves ayant assisté à la totalité des cours et effectué tout le travail demandé par les professeurs recevront leur attestation de participation au séjour dûment complétée par l'école. Il en va de même pour toutes les activités du programme, l'assiduité et la ponctualité sont de rigueur. Un téléphone portable utilisé en cours et/ou en activité sera confisqué pour la journée.

**14.3- Sont strictement interdits :** la pratique de l'auto-stop, la conduite de tout véhicule motorisé, la possession, l'achat, la vente, la consommation de toute substance illégale en France et/ou dans le pays d'accueil, les cigarettes sur les lieux publics, en cours, à l'intérieur des bâtiments et maisons, la consommation de boissons alcoolisées, ainsi que la réalisation de tatouages, piercings, ou toute autre intervention de même nature, les sorties sans accompagnement non autorisées, et plus généralement et sans limitation tout acte considéré par les équipes d'encadrement comme susceptibles de nuire à la sécurité et/ou au bien-être du participant ou des autres participants au séjour, sont strictement interdits et seront sanctionnés.

Dans tous ces cas, le rapatriement est immédiatement notifié au Client qui dispose de 24 heures pour organiser le retour en France du participant.

**14.4- Respect des consignes :** Les participants doivent en toute circonstance se conformer aux instructions qui leur sont données par les membres de l'encadrement, les familles d'accueil et plus généralement tout adulte intervenant dans le séjour. A défaut, leur exclusion du séjour sera systématiquement envisagée, et au minimum un avertissement officiel sera effectué.

**14.5- Conduite incompatible, mauvaise volonté :** Toute conduite ou comportement incompatible avec le bon déroulement du séjour, toute manifestation continuelle et répétée de mauvaise volonté de la part d'un participant seront susceptibles d'entraîner l'exclusion et le rapatriement, avec ou sans avertissement préalable.

**14.6- Dommages matériels :** Toute détérioration constatée sur les locaux et/ou matériels et/ou véhicules de transport entraînera la remise en état et/ou le remplacement immédiat aux frais du Client, qui s'engage à régler sur le champ toute facture afférente. Une caution devra être versée à l'arrivée au centre de séjour.

**14.7- Lois en vigueur dans le pays de séjour :** Toute infraction aux lois en vigueur dans le pays d'accueil entraînera l'intervention des services de police locaux et l'application des sanctions prévues par les lois du pays. Le rapatriement sera immédiat et sans avertissement préalable. Ce sont les lois du pays de séjour qui s'appliquent.

**14.8- Incompatibilité :** Si les animateurs en charge du groupe et/ou le responsable du groupe et/ou les responsables d'ASL en France estiment qu'ils ne sont pas en mesure d'assumer la responsabilité d'un participant faisant preuve d'un comportement incompatible avec le bon déroulement du séjour tant pour lui-même que pour les autres participants, ils procéderont au renvoi du participant, avec ou sans avertissement préalable en fonction de l'urgence de la situation. Cette décision est irrévocable. Le Client qui refuse la décision de rapatriement comprend qu'ASL et/ou le centre de séjour solliciteront alors l'intervention des autorités de police locale, à partir du moment où l'expulsion du participant aura été prononcée.

**14.9- Rapatriement :** 2 avertissements donnés au participant en cours de séjour, à la suite du non respect de règles énoncées, entraînent le rapatriement immédiat à la 3ème infraction. Ces avertissements font l'objet d'une notification écrite au Client par voie électronique dans toute la mesure du possible. Toutefois, le rapatriement est immédiatement prononcé dès la première infraction dans tous les cas visés à l'article 14.3 ci-dessus. Il est strictement sans appel : tout refus d'exclusion du séjour de la part du Client entraînera un dépôt de plainte sur place immédiat, pour infraction à la législation locale. Un séjour interrompu pour rapatriement ne donne lieu à aucun remboursement.

**14.10- Règle de preuve :** Les rapports / constatations / témoignages des responsables locaux en charge du séjour feront foi en cas de litige.

**14.11- Modalités du rapatriement :** dès notification du rapatriement, par tout moyen qu'ASL jugera approprié, le Client fera son affaire du voyage retour de son enfant, sur le premier vol disponible dans un délai de 24 heures après la notification du renvoi. Les rapatriements ne sont pas accompagnés. Le Client devra en outre régler immédiatement les frais de taxis entre le centre de séjour et l'aéroport de départ du vol retour. Le Client est seul responsable de la réception de son enfant à son arrivée à l'aéroport de retour en France. Le Client s'engage par ailleurs à désigner, préalablement au départ de France et sur un formulaire spécifique remis à cet effet, une tierce personne habilitée à prendre toute décision en son nom pendant son absence, et à accueillir son enfant à son arrivée en France. Le non-respect de cette disposition entraîne de plein droit l'annulation du contrat et l'application de l'article 5 ci-dessus.

#### Article 15 : 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 16 : 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 saura 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.
- 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 17 : 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 rapprocher 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 18 : 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.

18.1 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.

18.2 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.

18.3 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.

18.4 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 19 : 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 20 : 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 21 : 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-SL-ASL