

# CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION ET DE VENTE

## Préambule

L'ESFA, dont le siège social est situé 7 Place Bellecour à 69002 Lyon, est une Association régie par la Loi 1901 (déclaration préfectorale du 4 janvier 1968) agréée par le Ministère du Tourisme (N°AG069950005).

Assurance MAIF 79038 Niort Police n° 1968588 – Garantie financière Lyonnaise de Banque, 8 rue de la République, 69001 Lyon.

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre l'ESFA qui propose essentiellement des séjours linguistiques et ses adhérents, bénéficiaires de ses prestations de séjours linguistiques et de ses activités annexes.

En conséquence, l'adhésion à l'ESFA est obligatoire pour participer à ses séjours et pour bénéficier de ses activités annexes.

La réservation d'un séjour par l'envoi d'un bulletin d'inscription signé implique l'acceptation des présentes conditions générales de réservation et de vente, telles que précisées ci-dessous.

## 1. Adhésion

L'adhésion à l'ESFA est obligatoire pour profiter des séjours linguistiques organisés par elle ainsi que de ses prestations annexes.

Les frais d'adhésion s'élèvent à 70 € pour les séjours dont la durée est inférieure à 12 semaines et de 100 € pour les séjours de longue durée. Le montant de la cotisation est valable du 1<sup>er</sup> octobre de l'année en cours au 30 septembre de l'année qui suit.

En aucun cas, ce montant ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

## 2. Inscription

Celle-ci sera considérée comme définitive à la réception du bulletin d'inscription dûment rempli et signé, emportant acceptation des présentes conditions générales de réservation et de vente.

La fiche d'inscription devra être signée par l'adhérent ou par ses parents s'il est mineur, accompagné d'un acompte de 500 € pour les séjours dont la durée est inférieure ou égale à 12 semaines, ou de 1.000 € pour les séjours dont la durée est supérieure à 12 semaines.

Cet acompte ne comprend pas l'adhésion annuelle obligatoire de 70 € ou de 100 € à l'ESFA comme indiqué au paragraphe précédent.

L'acompte sera déduit de la facture totale du séjour. A réception de votre bulletin d'inscription accompagné de l'acompte, nous vous ferons parvenir une confirmation d'inscription comportant votre numéro d'adhérent et une facture dont le montant du solde est à nous régler au plus tard 4 semaines avant le départ.

## 3. Inscription tardive

Seront considérées comme des inscriptions tardives :

les demandes de participation à un séjour linguistique en Europe moins de 4 semaines avant le départ, les demandes de participation à un séjour linguistique aux USA, au Canada et en Australie moins de 8 semaines avant le départ.

En toute hypothèse, les règlements de ses demandes de participation à des séjours linguistiques en Europe, aux USA, au Canada et en Australie, pour autant qu'elles aient pu être satisfaites, donneront lieu à un règlement total du séjour majoré de 50 € pour l'Europe et de 80 € pour les USA, le Canada et l'Australie, lesquels devront être joints au bulletin d'inscription lors de son envoi.

Une confirmation d'inscription portant votre numéro d'adhérent et une facture correspondant au montant ainsi prépayé, vous sera adressée au plus tôt avant le départ, dans les meilleurs délais.

## 4. Modification d'inscription

Toutes demandes de changement dans les éléments constitutifs d'un séjour (date, durée, destination, formule, mode d'hébergement, ville de départ et/ou de retour, Options...) intervenant entre la date d'inscription et 4 semaines avant le départ seront facturées 80 € au titre des frais de gestion de dossiers en sus du montant du coût réel des frais engagés (ancien billet d'avion non modifiable, ni échangeable et nouveau billet d'avion en remplacement du précédent par exemple...)

Cependant, les demandes de modification intervenant moins de 4

semaines avant le départ seront acceptées, ou refusées, au cas par cas, par l'ESFA en fonction de leur faisabilité.

Elles seront toujours refusées dans le cadre d'inscription tardive, dans les conditions ci-dessus précisées.

## 5. Informations voyage

Chaque adhérent reçoit une dizaine de jours avant le départ (sauf inscription tardive) un dossier de voyage comprenant :

- Une convocation pour les séjours en groupe mentionnant les horaires, lieux de départ et de retour, l'adresse et les coordonnées de la famille d'accueil.

Il en sera de même en cas d'inscription tardive.

- Les coordonnées du responsable local (adresse, téléphone...) un numéro de téléphone d'urgence en France joignable 24 h / 24 h des conseils pratiques pour qu'il puisse préparer son séjour, des étiquettes bagages. le détail de la convention d'assistance médicale.

Désistements de familles d'accueil.

- Chaque année, il arrive que des familles d'accueil soient confrontées à la dernière minute ou pendant le séjour à des impératifs (maladie, chômage, accident) ou changent d'avis malgré leur engagement. Ces annulations de dernière minute représentent une part minimale de toutes les affectations mais sont source de déception pour les participants concernés. Bien entendu, ESFA retrouve une famille d'accueil avant le départ ou en cours de séjour sans exclure la possibilité d'une famille temporaire.

## 6. Assurance

L'ESFA est couverte en responsabilité civile professionnelle par la MAIF (N°1968588D) pour les activités qui sont les siennes ; le détail de sa couverture pouvant être communiqué sur simple demande adressée au siège de l'ESFA.

L'adhérent, ou ses parents s'il est mineur, doivent s'assurer quant à eux qu'ils sont assurés en responsabilité civile (par l'assurance scolaire ou par la responsabilité civile personnelle par exemple).

Pour information, le contrat multirisques habitation contient la plupart du temps une couverture Responsabilité Civile valable pour les pays de l'UE qui couvre les dommages corporels causés aux tiers par l'adhérent pendant la durée du séjour.

En définitive, chaque participant doit souscrire une assurance de responsabilité civile individuelle accident.

En effet, en aucun cas l'ESFA ne pourra être considérée comme responsable de tout dommage non compris dans sa propre assurance, ou comme conséquence du refus par l'adhérent de souscrire à une assurance personnelle ou optionnelle qui pourrait lui être proposée par l'ESFA.

L'ESFA ne peut être tenue responsable de tout accident ou incident survenant lors du séjour, dans la famille d'accueil, dans la résidence, ainsi que pendant le trajet entre le centre de langues et la famille d'accueil.

Les frais imprévus, tels que consultation médicale, les produits pharmaceutiques, les dégâts matériels, le retour anticipé qui ne seraient pas réglés par l'adhérent sur place, feront l'objet d'un relevé comptable qui lui sera adressé avec les pièces justificatives.

## 7. Garantie Optionnelle Assistance Médicale

Il vous est offert la possibilité de souscrire en Options un contrat d'assistance médicale Inter Mutuelles Assistance :

- 40 € pour les séjours en Europe d'une durée inférieure ou égale à 4 semaines.

- 60 € pour les séjours aux USA, Canada, Australie, Chine et Japon d'une durée inférieure ou égale à 4 semaines.

- 30 € par mois pour les séjours en Europe d'une durée supérieure à 4 semaines.

- 48 € par mois pour les séjours aux USA, Canada, Australie, Chine et Japon d'une durée supérieure à 4 semaines.

Dans cette hypothèse, le détail de la convention d'assistance médicale sera adressé lors de l'envoi de son dossier de voyage à l'adhérent.

# CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION ET DE VENTE

## 8. Garantie Optionnelle annulation

Si vous désirez souscrire à l'Option assurance annulation facultative son montant est à ajouter à votre acompte. Cette Option ne peut être prise qu'au moment de l'inscription et ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Un justificatif sera nécessaire pour ouvrir le droit au bénéfice de cette garantie.

La garantie ne couvre pas l'annulation d'un séjour pour convenance personnelle, absence de présentation au départ et maladie révélée au moment de l'inscription.

Montant :

- 40 € pour les séjours en Europe d'une durée inférieure ou égale à 4 semaines,

- 60 € pour les séjours aux USA, Canada et Australie d'une durée inférieure ou égale à 4 semaines.

- 3,0 % du forfait et des éventuelles options de pré post acheminements de province pour les séjours en Europe d'une durée supérieure à 4 semaines,

- 4,0 % du forfait et des éventuelles options de pré post acheminements de province pour les séjours aux USA, Canada et Australie, Chine, Japon d'une durée supérieure à 4 semaines.

## 9. Conditions d'annulation

### a – Annulation du fait de l'adhérent

Toute demande d'annulation doit être effectuée par lettre recommandée AR, la date de la poste faisant foi.

En cas d'annulation plus de 30 jours avant le départ une somme de 300 € reste acquise à l'ESFA pour les séjours dont la durée est inférieure ou égale à 4 semaines et de 500 € pour les séjours dont la durée est supérieure à 4 semaines.

Toute annulation qui intervient dans le mois du départ entraîne les retenues suivantes :

de 30 à 21 jours avant le départ : 20 % du montant total du séjour

de 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant total du séjour

de 8 à 3 jours avant le départ : 75 % du montant total du séjour

Au-delà la retenue sera de 100 %.

Lorsque le séjour a nécessité l'émission d'un billet de transport (train ou avion ou pré-acheminement) les coûts de transport spécifique sont dus dès la réservation du billet et ne sont pas remboursables.

Pour les séjours en High School :

En cas d'annulation après retenue de la candidature : ESFA retiendra la somme de 1 100 €.

En cas d'annulation après le placement (et donc après l'acceptation définitive) : ESFA retiendra la somme de 2 800 € pour les séjours « d'une année ou d'un Semestre » et 1 400 € pour le séjour « Trimestre ».

### b – Si l'adhérent a souscrit à l'Option assurance annulation :

Si l'adhérent ou ses parents ont souscrit à l'assurance annulation et que le séjour doit être annulé pour raisons majeures lesquelles sont exclusivement (la maladie, hospitalisation de l'adhérent ou de son père, mère, frère ou sœur, grand parents) sur présentation des justificatifs nécessaires à la mise en œuvre de la garanti. Toutes les sommes versées seront restituées à l'exception des droits d'adhésion et de la cotisation à l'assurance annulation.

Une fois le séjour commencé, aucun remboursement ne peut avoir lieu du fait de l'annulation par l'adhérent ou ses parents s'il est mineur, et notamment les frais de retour anticipés demeureront à sa charge.

### c – Annulation du fait de l'ESFA

La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits et le nombre de places disponibles.

Si le nombre de participants était insuffisant et/ou le nombre de place disponible l'était également, ou encore en cas de force majeure (sécurité des voyageurs, incapacité médicale du responsable local), l'ESFA pourrait se voir dans l'obligation d'annuler le séjour.

Dans cette éventualité, l'ESFA informerait le participant dans les meilleurs délais et au plus tard 30 jours avant le départ.

Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire ou du remboursement total des sommes versées.

En cas d'annulation notifiée après un délai de 30 jours, une indemnité ne pouvant excéder la pénalité qu'aurait supporté à la même date, l'adhérent pour une annulation de son fait, sera versée à l'ESFA.

Cette responsabilité s'applique, à condition que le séjour soit intégralement soldé avant le départ, conformément à nos conditions de règlement.

### d - Modification du fait de l'ESFA

L'ESFA peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstance exceptionnelle, ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. De même, suite à des circonstances exceptionnelles (exemple : désistement de participants), nos effectifs peuvent être modifiés à la hausse ou à la baisse.

Dans cette éventualité, l'ESFA proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente, ou supérieure, sans supplément de prix ou, à défaut le remboursement des prestations non fournies.

L'ESFA peut se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de séjour, en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires.

Dans l'éventualité de mouvements de grèves, de changement d'horaires imposés par ces mêmes compagnies ou d'annulation de moyens de transports habituellement utilisés, l'ESFA s'efforcera de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution du voyage aller retour.

Si les solutions peuvent faire l'objet d'une modification des moyens de transport initialement prévus, les frais supplémentaires occasionnés par ces événements restent à la charge de l'adhérent.

### e - Cession de contrat

L'acheteur peut céder son contrat si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui au plus tard 7 jours avant le début du voyage (art. R211-7 des conditions générales).

Absence de rétractation : Conformément à l'article L.121-18-4° du Code de la Consommation, je suis informé que je ne dispose pas d'un droit de rétractation après avoir accepté le présent contrat.

## 10. Dates et tarifs - Édition 30 novembre 2011

Les tarifs publiés dans notre brochure sont donnés, sous réserve des fluctuations dans les taux de change ou de l'augmentation des éléments entrant dans la composition des prix et qui nous sont facturés par les transporteurs aériens ou les prestataires étrangers responsables des séjours, ainsi qu'en fonction du taux de TVA et des taxes en vigueur.

Conformément à l'article R211-10 du décret n° 1229 du 6 octobre 2006, les révisions éventuelles de nos prix, en raison de fluctuations des taux de change, s'appliquent sur une base de calcul correspondant à 80 % du montant des frais de séjour indiqués ou 50 % du forfait appliqué. Les taux de change retenus pour chaque devise sont basés sur l'évolution du marché à terme. Les parités retenues pour les calculs sont pour 1 €.

GBP = 0,87 - USD = 1,40 - CAD = 1,45 - AUD = 1,36

## 11. Transport

**a – Voyage individuel :** tout voyage individuel est à la charge de l'adhérent qui fera son affaire personnelle de réserver son billet par air, terre ou mer et de le communiquer, en temps utile, à l'ESFA pour s'assurer préalablement de la compatibilité du billet qu'il envisage de réserver avec les modalités de réception de l'adhérent à l'étranger.

Toutefois, l'ESFA se propose de réserver pour l'adhérent tout billet de transport par air, terre ou mer, de le commander et de l'adresser à l'adhérent en lui faisant parvenir en temps utile une facturation distincte du séjour linguistique lui-même.

Les tarifs sont garantis jusqu'au 20 avril 2012. Tout billet émis dans ces conditions ne sera alors ni modifiable, ni remboursable.

Chaque adhérent est responsable de son billet.

# CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION ET DE VENTE

En aucun cas, l'ESFA ne peut être tenu responsable de toute modification due à des circonstances extérieures imprévues, ni à des retards dus aux grèves ou aux transporteurs... Les frais occasionnés par toute modification sont à la charge de l'adhérent ou de ses parents s'il est mineur.

Dans l'hypothèse où le billet de transport aérien est réservé par l'adhérent ou ses parents s'il est mineur, il est effectif que certains low cost n'admettent pas les jeunes de moins de 12 ans ou 16 ans (suivant les compagnies aériennes) voyageant seul.

L'ESFA ne pourra en être tenu pour responsable si l'adhérent ou ses parents s'il est mineur ne s'en assurent pas préalablement à leur réservation.

**b – Voyage collectif** : L'ESFA organise des voyages collectifs de groupe par terre, air ou mer. Le voyage est organisé de telle manière que les adhérents sont accompagnés, ou assistés depuis Lyon, Paris, Marseille, Nice (Autres villes nous consulter).

Tout billet émis dans ces conditions sera alors ni modifiable, ni remboursable.

Les adhérents voyageant sur des vols réguliers soumis à des règles d'utilisation imposent l'aller et le retour avec le groupe aux dates inscrites sur les billets et ne peuvent être modifiés. En fonction des impératifs des compagnies aériennes, les dates de départ et de retour peuvent varier de 24 heures.

**c – Transfert** : L'ESFA peut également se charger du transfert de l'adhérent de son aéroport, port ou gare d'arrivée au lieu de son séjour, moyennant paiement d'un prix de transfert individuel payable au moment du versement du solde.

**d – Préacheminement** : Dans certaines hypothèses, les adhérents souhaitant partir de Lyon, Paris, Marseille ou Nice, peuvent souhaiter voir l'ESFA organiser un préacheminement en direction de ces points de départ et de retour et bénéficier de l'accueil de l'ESFA.

Cette prestation donnera lieu à une facturation en sus, comprenant le coût du voyage lui-même, jusqu'au lieu du départ, plus le coût de la prestation lié à l'accueil de l'ESFA de 60 € par acheminement vers gare, port ou aéroport de départ et d'arrivée.

## 12. Discipline

Tout adhérent doit se conformer aux règles et directives imposées par chaque centre.

En cas de faute grave et de manquement à la discipline, la direction de l'établissement, en accord avec l'ESFA, se réserve le droit de le renvoyer sans aucun remboursement du séjour.

Dans ce cas, les frais de rapatriement seront à la charge de l'adhérent ou de sa famille s'il est mineur.

Le retour se fera, par surcroît, sous l'entière responsabilité de l'adhérent ou de ses parents s'il est mineur.

Les adhérents sont responsables de tous les dégâts qu'ils pourraient causer et devront payer le coût des réparations qui seront jugées nécessaires.

Ils sont également responsables de leurs objets personnels et ne peuvent prétendre à aucun dédommagement en cas de disparition de ceux-ci.

Il leur est donc conseillé de ne pas emporter d'objet de valeur (téléphone portable – Ipad – MP3 – bijoux – autres objets de valeur) qui sont totalement déconseillés et resteront sous l'entière responsabilité de l'adhérent durant son séjour.

Il est également interdit de fumer dans les centres juniors (moins de 18 ans) et les plus de 18 ans doivent être attentifs aux règles en vigueur concernant le tabac dans le pays où ils se trouvent.

Toute infraction peut entraîner des poursuites pénales et le paiement d'une lourde amende dont ils devront s'acquitter personnellement.

Les lois prévoient également des peines strictes pour le vol à l'étalage, la consommation d'alcool, la possession et la consommation de drogues, ainsi que le port de matériel d'auto défense.

Toute infraction peut entraîner des poursuites pénales et le paiement d'une lourde amende également dont ils devront s'acquitter personnellement.

En aucun cas, l'ESFA ne pourra être tenue personnellement responsable des agissements des adhérents partis à l'étranger.

## 13. Jours fériés

Les cours ne seront pas assurés les jours fériés ou durant les périodes de fermeture des écoles. Ils ne seront ni remplacés, ni remboursés.

La plupart des écoles sont également fermées durant les fêtes de Noël.

Angleterre : 01/01, 10/04 & 13/04, 04/05 & 25/05, 31/08, 25/12 & 28/12, 31/12

Irlande : 01/01, 17/03, 10/04 & 13/04, 04/05, 01/06, 03/08, 26/10, 25/12 & 31/12

Malte : 01/01, 10/02, 19/03, 31/03, 10/04, 01/05, 29/06, 08/09, 21/09, 08/12, 25/12 & 31/12

Etats-Unis : 01/01, 19/01, 16/02, 25/05, 04/07, 07/09, 12/10, 26/11 & 27/11, 25/12 & 28/12

Canada : 01/01, 10/04 & 13/04, 18/05, 01/07, 03/08, 07/09, 12/10, 11/11, 25/12, 28/12 & 31/12

Australie : 01/01, 26/01, 10/04, 11/04 & 13/04, 27/04, 08/06, 03/08 (New South Wales), 05/10, 25/12, 28/12 & 31/12

Espagne : 01/01, 06/01, 09/04 & 10/04, 01/05, 19/08, 08/09, 12/10, 02/11, 07/12 & 08/12, 25/12, 31/12

Allemagne : 01/01, 10/04, 11/04, 12/04 & 13/04, 01/05, 01/06, 03/10 24/12 & 25/12, 31/12

## 14. Réclamations

Toute réclamation d'un adhérent doit être faite en cours de séjour pour permettre une intervention rapide de l'ESFA.

Il appartient, en conséquence, à l'adhérent d'informer immédiatement les responsables du centre ou de l'ESFA de tout incident ou malentendu survenu durant le séjour.

Après le séjour, toute réclamation doit être adressée uniquement par lettre recommandée avec accusé de réception et ne sera recevable que dans le délai raisonnable de 1 mois suivant le retour.

Le fait de s'inscrire à nos séjours implique l'adhésion complète à l'ensemble des conditions générales de réservation et de vente ci-dessus précisées.

## 15. Réserves

ESFA se réserve la possibilité de refuser une inscription si le candidat ne remplit pas les conditions exigées par le programme. Dans le cas où le bulletin d'inscription doit être complété par un dossier complémentaire d'inscription, le refus peut intervenir au vu du dossier ou si celui-ci n'est pas complet. Toute fausse déclaration peut entraîner le refus du candidat ou son renvoi en France si la session est commencée, aux frais des parents.

Niveau de langue

S'il apparaît que le participant n'a pas le niveau de langue requis pour le programme choisi, il pourra être réorienté vers une formule adaptée à son niveau, ce qui est susceptible d'entraîner une facturation supplémentaire

Photos & Réseaux Sociaux

Les photos de la présente brochure sont destinées à agrémenter notre documentation. Elles ne reflètent pas forcément avec exactitude les lieux où se déroulent nos sessions et n'ont pas de valeur contractuelle. Pendant le séjour, les participants pourront être photographiés. Eux-mêmes et leurs parents acceptent que ces photos soient exclusivement utilisées pour illustrer les brochures et les supports de communication électroniques officiels. Il convient de constater que de plus en plus de participants, de familles d'accueil voire d'accompagnateurs participent à des blogs ou des réseaux sociaux qui échappent totalement au contrôle de ESFA. C'est pourquoi ESFA ne saurait être tenu pour responsable de la divulgation de photos ou de vidéos de participants sur ces supports non contractuels même si les parents nous ont informés de leur refus de voir l'image de leur enfant reproduite.

## 16. Attribution de juridiction

En cas de litige, seuls les tribunaux du lieu du siège social de l'ESFA seront compétents.