

conditions générales

Les conditions générales et particulières de vente constituent avec la brochure/le site internet www.esl.fr l'ensemble de l'information préalable sur les séjours et font partie intégrante du contrat du séjour qui ne sera validé qu'à l'émission de la confirmation de réservation de l'inscription.

1 Identité de la société

Siège social

ESL EDUCATION SAS France au capital de 37'000 EUR,
21, Rue du Père Chevrier, 69007 Lyon
APE 7911 Z – RCS Lyon 508 496 700
Licence d'Etat IJ-069-09-003
Numéro de déclaration d'activité: 82 69 10459 69

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle des Agents de Voyage garanti pour un montant de 4.000.000 EUR, par: Groupe GENERALI IARD Assurances
7 Boulevard Haussemann, 75456 Paris Cedex 09
N° police d'assurance: AL 314 265
Garant Financier: Banque MARTIN MAUREL, 43 rue Grignan, BP 148, 13254 Marseille Cédex 6.

2 Inscription & confirmation

En vous inscrivant, vous acceptez les conditions générales de contrat et de voyage ESL Education SAS France. L'inscription peut être établie par écrit/par fax (fiche d'inscription), par téléphone/oralement ou par le biais de notre site Internet. Dès réception de votre inscription, nous vous confirmons votre séjour dans les 7 jours. Nous vous informons rapidement et vous proposons une alternative si les cours choisis sont complets. En cas d'inscription tardive, 2 semaines (ou moins) avant votre départ, des frais de dernière minute de EUR 30 sont facturés. Le montant en monnaie étrangère, relatif à votre séjour, est converti en euros le jour de l'émission de la facture (env. 6 semaines avant votre départ). Le choix du paiement en monnaie étrangère devra être défini au moment de la réservation initiale.

3 Paiement

L'acompte de EUR 300 est à régler dès réception de la confirmation de réservation. Le solde est dû au plus tard 4 semaines avant le début des cours. Si l'acompte n'est pas réglé dans les 7 jours, ESL Education SAS France se réserve le droit d'annuler l'inscription (selon les conditions d'annulation mentionnées au point 5). Si l'inscription est faite moins de 8 semaines avant le début des cours, le montant total est à payer dès réception de la facture. Les vols doivent être payés dès la confirmation de votre billet d'avion. Le paiement intégral doit nous parvenir avant votre départ. En cas de non-paiement de l'acompte et/ou du solde de votre facture, votre réservation peut être annulée par ESL Education SAS France (selon les conditions d'annulation mentionnées au point 5). Votre dossier vous est envoyé dès réception du paiement intégral (env. 10 jours avant votre départ).

4 Changement de réservation

Avant votre départ

Pour chaque changement de réservation intervenant avant votre départ, nous facturons une taxe de minimum EUR 30 et maximum EUR 100. Un changement d'école est considéré comme une annulation aux conditions spécifiées au point 5.

Dès votre départ

Écourter le cours initialement réservé est considéré comme une annulation et ne donne droit à aucun remboursement. Si vous désirez faire modifier votre formule de logement ou un autre type de changement, veuillez contacter notre centrale d'admissions au siège central de Montreux. Si le changement est en rapport avec une réclamation, reportez-vous au point 12.

5 Annulation

Concernant les séjours linguistiques

a) Une éventuelle annulation doit nous parvenir par lettre recommandée. Si l'annulation intervient plus de 30 jours avant votre départ, des frais de EUR 300 vous sont facturés.

b) Si votre annulation intervient moins de 30 jours avant votre départ, les frais d'annulation supplémentaires suivants sont facturés sur le montant total de la facture:

de 29 à 15 jours avant le départ 20%

de 14 à 08 jours avant le départ 40%

de 07 à 01 jours avant le départ 80%

Dès le 1er jour de votre séjour ou en cas de retour anticipé, aucun remboursement n'est accordé.

Concernant les vols

En cas d'annulation d'un vol, les frais d'annulation des tours-opérateurs vous sont facturés intégralement; sauf si vous avez une assurance qui couvre une partie des frais d'annulation (cf. point 6).

Concernant le logement

Les appartements/studios/chambres d'hôtel sont soumis aux conditions d'annulation des différents prestataires de service locaux et les frais d'annulation sont en général plus élevés que pour les familles d'accueil. Conditions d'annulation détaillées sur demande.

6 Assurances

Assurance annulation–assistance

Une assurance de voyage – frais d'annulation (EUR 55) peut être souscrite pour tous nos séjours auprès de notre partenaire MONDIAL ASSISTANCE. En cas d'incapacité de voyager (maladie, accident, décès d'un proche, embauche ou perte d'emploi, vol de passeport, etc.) survenu avant votre départ, cette assurance vous couvre personnellement contre les frais d'annulation. Cette assurance couvre également les garanties assistance (retour anticipé, transports hospitaliers, rapatriement, etc.) pour les 3 premiers mois de votre séjour. Si le séjour prévu est supérieur à 3 mois, il est possible de prolonger la couverture de l'assistance (EUR 20 par mois). En optant pour cette assurance lors de votre inscription, vous acceptez les conditions d'assurance de MONDIAL ASSISTANCE. Dispositions contractuelles disponibles sur demande et sur notre site Internet.

Assurance médicale (de voyage) GLOBE PARTNER

ESL Education SAS France peut vous proposer une couverture médicale grâce au contrat «Globe Partner». Cette assurance garantit les frais médicaux, l'assistance, la responsabilité civile privée et l'individuelle accidents. Si vous êtes résident de l'Union Européenne, n'hésitez pas à nous contacter pour recevoir les conditions, tarifs et modalités de souscription.

Assurance accident-maladie

Vous avez l'obligation d'être couvert contre les risques de maladies et d'accidents à l'étranger. Il est nécessaire d'annoncer votre départ à l'étranger à votre caisse maladie/sécurité sociale (ou mutuelle complémentaire).

Assurance ESL annulation examens gratuite

Si vous devez passer un examen dont le résultat négatif influencerait votre départ, il vous est possible de souscrire gratuitement à notre assurance annulation examen. Nous vous demandons le cas échéant de produire un document officiel comme preuve de la situation susmentionnée. Le remboursement se fera dans l'intégralité. Nous vous prions de noter que le billet d'avion est à part et qu'il ne fait pas partie de cette assurance annulation. Cette assurance est valable jusqu'à 10 jours avant le départ.

7 Admission dans le pays de destination

Toutes les conditions imposées par votre voyage (obtention de visa, assurances valables, formalités de douane, etc.) sont à votre charge. Nous vous fournissons les informations données par les ambassades et vous aidons dans les démarches pour l'obtention d'un visa. Les conditions varient souvent pour les Suisses, les Français et pour les autres nationalités. Si l'autorisation d'entrée dans un pays vous est refusée pour des raisons indépendantes de la volonté de ESL Education SAS France, votre séjour est annulé selon les conditions sous point 5.

8 Réserves de l'organisateur

ESL Education SAS France et nos écoles partenaires nous réservons le droit de refuser une inscription ou de renvoyer un participant sans aucun remboursement, si, selon notre avis, son comportement nuit au bon fonctionnement d'une école. Tous les frais liés – y.c. le voyage de retour – sont à la charge du participant ou des parents. Les participants, ou leur représentant légal, sont responsables des dégâts ou pertes occasionnés durant leur séjour.

9 Responsabilité de l'organisateur

ESL Education SAS France ne peut être tenu responsable de l'impossibilité à assurer des prestations initialement prévues en raison de défaillance de ses prestataires de service, de conflits, ou de troubles graves échappant à son contrôle. ESL Education SAS France ne pourra être tenu pour responsable de pertes, dommages subis par des personnes ou par des biens et qu'elle qu'en soit la cause. ESL Education SAS France est responsable en qualité d'agent de séjours linguistiques pour l'authenticité du présent catalogue, l'exactitude de son contenu, le choix consciencieux des organisateurs ainsi que la transmission des documents de voyage au point de vente/client. ESL Education SAS France ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas d'accident sur le lieu de séjour ou lors du voyage. Seule la responsabilité du prestataire de service (école, compagnie aérienne, etc.) pourra être engagée. ESL Education SAS France n'assume aucune responsabilité pour les demandes de dédommagement liées aux arrangements aériens. Le passager est avisé que ESL Education SAS France n'organise pas les voyages aériens et n'intervient en la matière qu'à titre d'intermédiaire. À cet égard, nous attirons votre attention sur les conditions générales de l'agence de voyages partenaire. ESL Education SAS France ne saurait être tenu responsable de éventuelles modifications de programme (cours, classes, détails du logement, etc.) auxquelles ses écoles partenaires peuvent être contraintes. ESL Education SAS France se réserve le droit de modifier sans préavis le contenu de son catalogue ainsi que les prestataires choisis.

10 Annulation d'un programme

L'organisateur peut annuler un cours en cas de force majeure, ordre des autorités, grève, agitation ou autres raisons contraignantes. Il restitue immédiatement le montant intégral des cours, il peut cependant dans tous les cas retenir un dédommagement pour les prestations partiellement fournies.

11 Modification de prix

ESL Education SAS France se réserve le droit de modifier les prix en cas de changements imprévisibles tels que fluctuations monétaires, augmentation des tarifs de locomotion, introduction ou augmentation de taxes d'Etat comme taxes d'aéroport ou TVA. Si l'augmentation dépasse 10 % du forfait confirmé par ESL Education SAS France, vous avez le droit de résilier sans frais votre contrat avec ESL Education SAS France par courrier recommandé, dans les 10 jours qui suivent notre confirmation.

12 Réclamation

Toute plainte doit être adressée directement à l'école et pendant la durée de votre séjour. Si votre démarche auprès de l'école n'a aucun effet, contactez ESL Education SAS France. Si le problème ne peut être réglé directement, vous pouvez exiger un rapport écrit de l'école et nous l'adresser avec votre plainte, au plus tard 30 jours après la fin des cours. Toute plainte adressée postérieurement à ce délai est irrecevable.

13 Matériel de cours

Tout le matériel de cours n'est pas systématiquement compris dans le prix du séjour. Dans ce cas, il est à payer sur place et varie suivant l'évolution du niveau linguistique (durée du séjour), suivant le programme choisi (cours spécifiques, préparation examens), ou en fonction des besoins particuliers de l'étudiant (renfort, cours privés). A titre indicatif, le prix du matériel de cours varie entre EUR 20 et EUR 100

14 Jours fériés

Si l'enseignement n'a pas lieu les jours fériés (fêtes nationales, etc.) et si les cours ne sont pas compensés par nos écoles partenaires, les heures manquées ne sont pas remboursées.

15 Modification de cours

En fonction du nombre de participants, de leur niveau linguistique ou de la saison, nos écoles partenaires sont parfois dans l'obligation de remplacer le cours en groupe réservé par des cours privés (de moins de leçons). Ces modifications ne donnent droit à aucun remboursement.

16 Matériel promotionnel

Le participant et/ou son représentant légal autorise la société ESL Education SAS France à utiliser et/ou reproduire l'image du participant (photos, vidéos, reportages) à des fins promotionnelles. Cette autorisation rentre uniquement dans le cadre du séjour organisé par la société ESL Education SAS France. Conformément à la loi numéro 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le participant dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant et que la société ESL Education SAS France peut être amenée à utiliser pour des besoins professionnels.

17 Garantie prix bas

Si, dans les 30 jours suivant le règlement de votre facture, vous trouvez exactement le même programme comprenant les mêmes prestations pour les mêmes dates (logement & école identiques) proposées par un autre organisme de séjours linguistiques en Suisse/France et à un tarif publié dans un catalogue officiel et en devises du pays concerné, inférieur au prix payé chez ESL Education SAS France, nous nous engageons à vous rembourser la différence. Cette garantie excluant toutes les offres promotionnelles ou devis personnalisés d'autres organismes de séjours linguistiques ainsi que les prestations suivantes: billets d'avions, assurances, hôtels, etc...

18 Organismes responsables

Organisations de nos écoles partenaires respectives.

19 For juridique

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. Le for juridique est Lyon.

REPRODUCTION DES DISPOSITIONS DES ARTICLES

R.211-5 à R.211-13 DU CODE DU TOURISME

Article R211-14

Les dispositions des articles R. 211-5 à R. 211-13 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Article R211-5

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-6

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil;
3. Les repas fournis;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement;
6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix;
7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ;
8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde;
9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13;
12. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme;
13. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie;
14. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-7

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-8

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;
5. Le nombre de repas fournis;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-10;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour;
11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur;
12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés;
13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-6;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13;
16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur;
17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus;
18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur;
19. L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes:
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour;
20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-6.

Article R211-9

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expressément de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-11

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-13

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6