

# Conditions générales

## 1 - La vente de voyages ou de séjours :

La vente de voyages ou de séjours linguistiques est régie par les articles R211-5 à R211-13 DU CODE DU TOURISME.

## 2 - Frais d'inscription :

Compte envoyé avec la fiche d'inscription : ces frais doivent être versés par chèque, carte bancaire ou virement bancaire et seront déduits de la facture. Ce sont des frais non remboursables, même si le candidat décide de décaler la date de son séjour, de changer de programme ou de ne pas donner suite. Seuls les candidats aux séjours High School et Stages Visa J-1 aux USA, ne règlent pas ces frais. Dans le cas où ISPA refuserait une inscription, ces frais seront entièrement remboursés.

## 3 - Formalités :

Tout étudiant doit être en possession d'un passeport valide (ou d'une carte d'identité simplement, pour les étudiants majeurs de nationalité européenne voyageant en Europe). Faire votre demande si nécessaire auprès de votre mairie.

## 4 - Conditions d'admission :

ISPA se réserve le droit de refuser une demande d'inscription, estimant que le candidat ne correspond pas aux critères de sélection. Dans ce cas, les frais seront remboursés. Dans le cas où ISPA refuserait un dossier d'inscription, après l'envoi du dossier, l'ensemble des frais seront également remboursés. Inscription tardive : si vous retournez votre dossier à moins de 60 jours de la date de départ, ISPA se réserve le droit de majorer la somme de 100 € pour les envois en EXPRESS depuis et vers le pays d'accueil.

ISPA se réserve le droit de ne pas accepter une candidature, si l'état de santé du candidat ne permet pas à ISPA d'assurer un séjour dans les meilleures conditions. Ceci uniquement dans l'intérêt du candidat.

## 5 - Annulation :

Votre demande d'annulation doit être faite par lettre recommandée.

a - Pour les séjours ne nécessitant pas de visa :

A plus de 60 jours avant le départ : exceptés les deux premiers acomptes envoyés avec le dossier d'inscription, couvrant les frais d'enregistrement et de réservation, tous les versements seront remboursés. De 60 à 35 jours avant le départ : exceptées les sommes mentionnées ci-dessus, plus une majoration de 400 €, tous les versements seront remboursés. De 35 jours au départ : exceptées les sommes mentionnées ci-dessus, plus une majoration de 800 €, tous les versements seront remboursés. Enfin dans tous les cas, si le paiement des frais du billet d'avion a déjà été réglé, il reste non remboursable.

b - Pour les séjours nécessitant un visa :

A plus de 60 jours avant le départ : exceptés les deux premiers acomptes envoyés avec le dossier d'inscription, couvrant les frais d'enregistrement et de réservation, tous les versements seront remboursés. De 60 à 45 jours avant le départ : exceptées les sommes mentionnées ci-dessus, plus une majoration de 800 €, tous les versements seront remboursés. De 45 jours au départ : exceptées les sommes mentionnées ci-dessus, plus une majoration de 1 200 €, tous les versements seront remboursés. Enfin dans tous les cas, si les paiements des frais consulaires, dont les frais SEVIS et les frais du billet d'avion ont déjà été réglés, ils restent non remboursables.

c - Pour les séjours High School aux USA (Visa J-1) :

Si l'annulation nous parvient après que votre dossier soit complet, le premier acompte est non remboursable. Si l'annulation nous parvient après l'acceptation définitive du dossier, les deux premiers acomptes sont non remboursables. A moins de 60 jours avant le départ, aucun remboursement. Enfin dans tous les cas, si les paiements des frais consulaires dont les frais SEVIS et les frais du billet d'avion ont déjà été réglés, ils restent non remboursables.

d - Pour les séjours High School aux USA (Visa F-1), en Europe, en Australie, en Nouvelle-Zélande, au Canada et au Japon :

Si l'annulation nous parvient après que votre dossier soit complet, le premier acompte est non remboursable. Si l'annulation nous parvient après l'acceptation définitive du dossier, le premier acompte est non remboursable, avec une majoration de 10% du total du programme. A moins de 60 jours avant le départ, aucun remboursement. Enfin dans tous les cas, si les paiements des frais consulaires et les frais du billet d'avion ont déjà été réglés, ils restent non remboursables.

e - Pour les séjours (« Au Pair ») et (« Stages ») aux USA (Visa J-1) :

Uniquement dans le cas où ISPA ne retenait pas votre candidature de façon définitive, vos frais d'agence vous seront retournés. Par contre, si vous souhaitez annuler votre inscription, après le dépôt de votre dossier à notre agence, aucun remboursement n'est possible. Les frais de dossier ne sont pas remboursables.

\* Après le départ (compris le jour du départ) : pour tous les programmes, sauf cas de force majeure, aucun remboursement ne pourra être accordé. Seuls les programmes universitaires, ou certains programmes de longues durées prévoient un remboursement partiel. Nous consulter pour le détail suivant le programme sélectionné.

\* Conditions de remboursement en cas de refus de visa : les sommes versées à ISPA seront remboursées, exceptées les frais d'inscription, garantie annulation et 250 € couvrant une partie des frais d'enregistrement et de réservation, sur présentation des documents officiels du refus de visa. L'ensemble des documents envoyés par ISPA pour l'obtention du visa (feuillet originaux) doit être retourné pour un remboursement. Dans tous les cas, les frais consulaires restent non remboursables.

## 6 - Garantie annulation :

Facultatif, ce document vous sera proposé dans votre dossier d'inscription. Le montant de 95 € pour un séjour de 8 semaines maximum ou 185 € pour un séjour de plus de 8 semaines ou 20 € pour le programme « Au Pair aux USA », non remboursable, vous garantit contre les obligations financières afférentes au programme choisi, ce à partir de votre inscription et jusqu'au jour du départ inclus, à l'exception des frais d'inscription, et seulement pour les cas suivants : échec à l'examen pour les programmes universitaires et « Au Pair aux USA », ou maladies graves du candidat empêchant un départ. Le remboursement ne peut se faire que sur présentation de documents officiels, envoyés en recommandé avec accusé de réception. Ainsi, pour les cas énumérés ci-dessus, ISPA s'engage à reverser la totalité des acomptes versés à l'exception du premier acompte et à condition que le sinistre ait eu lieu avant ou le jour du départ, de l'avoir déclaré dans les 10 jours maximum suivant la date du sinistre et avant ou le jour du départ dans tous les cas. La déclaration du sinistre devra se faire par courrier recommandé avec accusé de réception directement auprès de ISPA.

Pour les séjours nécessitant un visa : dans le cas où l'annulation du séjour parviendrait après que vous ayez reçu les formulaires pour la demande de Visa, vous devrez retourner les formulaires originaux, par courrier recommandé, pour recevoir votre remboursement. Cette garantie annulation couvre uniquement les frais réglés à l'ordre de ISPA. Les frais

consulaires et autres frais liés à l'obtention d'un Visa sont dans tous les cas non remboursables.

Enfin, cette garantie ne couvre pas les titres de transport (billet d'avion et train). Vous pouvez souscrire une assurance annulation avec la réservation de votre titre de transport en vous adressant directement à l'agence de voyages ou compagnie de transport qui effectuera votre réservation.

## 7 - Absence le jour du départ :

Si l'étudiant souhaite toujours partir, ISPA l'assistera dans ses démarches pour modifier son billet d'avion et assurera son accueil à l'arrivée dans le pays. Cependant, ceci entraîne des frais qui seront entièrement à la charge de l'étudiant. Dans le cas où l'étudiant souhaiterait annuler son séjour, il sera remboursé suivant la clause n°5 (Annulation) mentionnée ci-dessus.

## 8 - Les tarifs :

Chaque séjour est spécifique. Les tarifs sont inscrits pour chaque programme. Pour chaque séjour, ce qui est inclus dans le prix est clairement indiqué dans nos dossiers d'inscription.

## 9 - Clause de révision des prix :

ISPA se réserve le droit de modifier les tarifs annoncés en fonction d'une fluctuation des taux de change indépendante de sa volonté. Parité de référence indiquée sur les tableaux de tarifs. Les tarifs USA, Canada, Australie, Nouvelle-Zélande, Japon et Angleterre dépendent du taux de change des devises étrangères, y compris les frais d'achat et de transfert vers l'étranger. Les tarifs varient suivant la parité à l'émission de la facture (à l'exception des deux premiers acomptes pour les séjours de moins de six mois et des trois premiers acomptes pour les séjours plus longs). Les tarifs du logement sont soumis à variation suivant les disponibilités.

En cas d'augmentation en euros significative du coût du séjour facturé par ISPA par rapport au montant indiqué comme référence dans notre brochure, soit une augmentation supérieure à 10%, le candidat pourra annuler son séjour et à condition de l'avoir notifié dans la limite des délais de paiements indiqués sur la facture. Dans ce cas, le candidat sera remboursé de ses acomptes versés, à l'exception de 250 euros minimum. Exception : les séjours comprenant un calendrier des paiements échelonnés gratuitement au-delà de la date de départ. Dans ce cas, si le solde de la facture émise par ISPA, entraîne une augmentation en euros significative, supérieure à 15% du montant total facturé par ISPA par rapport au montant indiqué comme référence dans notre brochure, le candidat pourra écourter son séjour déjà consommé sur place. Enfin dans tous les cas, si les paiements des frais consulaires et les frais de billet d'avion/train ont déjà été réglés, ils restent non remboursables.

Parce que les tarifs varient en fonction des parités, si le candidat souscrit à un prêt étudiant, il pourra au moment de la souscription au prêt, nous interroger pour connaître les parités à ce moment là et ajuster la somme de son prêt si nécessaire.

## 10 - Programmes universitaires :

Nos universités partenaires à l'étranger sont seules décideurs en ce qui concerne les dates de sessions et les filières d'études proposées. Les écoles, lycées et universités partenaires, peuvent durant l'année modifier les conditions d'admissions, modifier ou supprimer un programme d'études, modifier ou supprimer un hébergement, dans ce cas tout à fait exceptionnel, ISPA avisera le candidat au plus tôt et proposera une alternative.

## 11 - Chaque programme et formule de séjour de notre brochure n'est

accessible qu'en fonction des places disponibles. Nous conseillons donc

aux étudiants et aux parents d'attendre la confirmation de leur date

de voyage avant de réserver les transports, et si possible, de prévoir

la possibilité d'une modification de date ou annulation de billet,

indépendante de notre volonté.

## 12 - Le logement :

Les familles d'accueil, résidences/appartements sont rémunérées. Seules les familles d'accueil des programmes « High School - Visa J-1 » sont bénévoles. Également, les familles d'accueil ne sont pas tenues d'organiser des activités touristiques. Le logement n'est pas payant pour les (« Au Pair »). Les préférences de famille d'accueil ne sont pas garanties. Nous demandons vos préférences uniquement à titre indicatif. Les familles d'accueil sont rémunérées dans la majorité de nos programmes. Les placements en famille peuvent être très différents, il existe des placements « traditionnels » avec un papa, une maman et des enfants. Il existe également des familles (« non traditionnelles »), familles mono-parentales, avec ou sans enfants par exemple. Le trajet à prévoir est en moyenne de 30 min. à 1 heure, sachant que nos placements n'excèdent généralement pas une heure, sauf exception.

Aux candidats choisissant ce type de logement, nous demandons une certaine souplesse et une capacité d'adaptation vis-à-vis de leur placement en famille d'accueil. Pour tout hébergement en famille, le candidat doit être non fumeur. Nous n'accepterons aucun étudiant fumeur, et si les familles sur place nous préviennent du contraire, nous serons dans l'obligation d'annuler son logement sur place et l'étudiant sera responsable de trouver son propre logement.

## 13 - Assurance internationale :

Les étudiants sont couverts par une assurance les protégeant contre : maladie et hospitalisation, rapatriement sanitaire et responsabilité civile. Le détail des prestations d'assurance est livré avec le dossier d'inscription. Cette assurance prend effet le jour du départ. Dans le cas où le candidat ne souhaite pas souscrire à notre assurance médicale de groupe, il faudra nous fournir au moins un mois avant le départ, son contrat (couverture maladies, hospitalisation, rapatriement, responsabilité civile...) en version bilingue. Attention, pour ces programmes (« High School », « Au Pair ») et (« Stages J-1 ») aux USA, notre assurance médicale est obligatoire. Elle a été visée et agréé par les services gouvernementaux compétents aux USA. Pour les ressortissants non français et tout étudiant de plus de 30 ans : le coût de l'assurance médicale peut faire l'objet d'un supplément à la charge du candidat. Nous consulter.

## 14 - Discipline :

Un effort de politesse et des tenues vestimentaires correctes sont exigés. Toute infraction au règlement de l'université/école ou lycée ou non-respect des lois en vigueur dans le pays d'accueil, sera sanctionnée d'un renvoi immédiat de l'étudiant sans remboursement accordé. Les frais de rapatriement et de justice sont à la charge de l'étudiant. ISPA se réserve le droit de refuser l'inscription d'un étudiant dont le comportement ne sera pas jugé apte. ISPA se réserve également le droit, à tout moment, depuis l'inscription et jusqu'au départ, de refuser une candidature préalablement acceptée, si le candidat ou ses parents montraient un comportement inapproprié au programme sélectionné, ou dans l'incapacité de fournir les documents demandés dans son dossier d'inscription.

## 15 - Argent de poche :

Nous conseillons aux étudiants de se procurer une carte bancaire internationale avant leur départ.

## 16 - La responsabilité d'ISPA :

ISPA ne peut être tenu responsable dans le cas d'une impossibilité d'assurer les prestations prévues due à une catastrophe naturelle, ou à des troubles graves échappant à son contrôle. Ce cas sera considéré comme cas de force majeure concernant le remboursement après le départ.

## 17 - La responsabilité de l'étudiant :

Les participants sont responsables des informations données dans leur dossier d'inscription vis-à-vis de ISPA, de l'université ou école d'accueil, et des services de l'immigration. Dans le cas d'un refus de Visa, ISPA ne pourra pas être considéré responsable, et le remboursement éventuel des sommes avancées sera négocié avec ISPA et ses partenaires. Le candidat au programme, mineur ou majeur, est entièrement responsable de ses actes durant son séjour à l'étranger.

**18 - Les photos et vidéos des candidats prises par ISPA** ou nos correspondants sur place sont libres de droit. Elles seront utilisées pour illustrer nos programmes et destinations dans nos documents, brochures, site internet et réseaux sociaux.

## 19 - Travailler durant le séjour :

A l'exception des programmes de (« Au Pair ») et (« Stage J-1 »), l'étudiant devra se renseigner sur les lois en vigueur régissant la possibilité de travailler dans le pays d'accueil, avant de postuler pour un emploi rémunéré. Cette démarche est de la responsabilité du candidat.

## 20 - Départs groupés :

Beaucoup de nos programmes vous permettent d'arriver à différentes dates, toute l'année. Nous consulter pour connaître les programmes permettant de voyager en groupe et les dates de départ.

## 21 - Accueil à l'aéroport :

Une personne réceptionne le candidat à l'aéroport, parfois avec d'autres étudiants, et les conduit vers une voiture avec chauffeur qui les conduit vers leur logement, à l'exception des programmes en Australie et au Canada, nous consulter. Les personnes organisant les accueils ne sont pas tenues de parler français. Certaines destinations proposent également l'option « retour à l'aéroport ». L'accueil et le retour à l'aéroport sont des options payantes, elles sont fortement conseillées pour les mineurs.

## 22 - État de santé :

Le candidat doit être en bonne santé pour pouvoir voyager et vivre à l'étranger. Certains programmes demandent la mise à jour obligatoire du carnet de vaccinations. Pour le séjour en lycée américain par exemple, la mise à jour du carnet de vaccinations est obligatoire. Nous consulter pour le détail.

## 23 - Mode de paiement :

À l'exception de certains séjours de longues durées bénéficiant d'un calendrier des paiements, le solde du programme se fait avant le départ. Nous consulter au préalable pour le détail. Paiement par chèque bancaire ou carte bancaire ou chèques vacances ou virement bancaire. Pour un virement bancaire, les frais de virement sont à la charge du donneur d'ordre. Avant le départ, dans le cas où le délai de règlement ne serait pas respecté, ISPA se réserve le droit d'annuler ou de différer le départ du candidat. Les paiements en espèces sont acceptés à hauteur de 1 000 € par candidat et par séjour. Un paiement par chèque est accepté jusqu'à un délai de 15 jours avant la date limite de paiement. Pour un délai de moins de 15 jours de la date limite de paiement, uniquement un paiement par carte bancaire ou virement bancaire sera accepté.

## 24 - Délais d'inscription :

Parce que nous pouvons accepter des dossiers tardifs pour certains programmes uniquement et en fonction des places disponibles, nous vous conseillons de nous interroger si vous décidez de vous inscrire à une date proche de votre départ. Idéalement, il faut rendre son dossier « High School » au plus tôt. Les dossiers universitaires entre 4 et 6 mois avant le départ et le séjour linguistique entre 8 et 12 semaines avant le départ.

## 25 - Obtention des visas :

Nous consulter au préalable pour connaître les conditions d'obtention d'un visa pour le pays que vous avez sélectionné. Pour certains séjours aux USA et au Japon nécessitant un visa, les candidats devront déposer leur dossier en personne, au consulat des USA à Paris ou au consulat du Japon à Paris, Marseille, Strasbourg ou Lyon. Ainsi, pour tous les pays, l'ensemble des frais liés à l'obtention du visa est à la charge du candidat. Pour les USA, les séjours de plus de 18 heures d'anglais par semaine, ou les séjours d'une durée supérieure à trois mois, nécessitent un visa d'étudiant. Pour le Japon, les séjours de plus de 90 jours nécessitent un visa. Pour le Canada, les séjours de plus de 6 mois nécessitent un permis d'études. Pour l'Australie et la Nouvelle-Zélande, les séjours de plus de 3 mois nécessitent un visa. Attention certains passeports nécessitent un visa touristique, nous consulter. ISPA s'occupe de guider des ressortissants français. Les frais consulaires sont fixés par les ambassades et consulats. Ils sont soumis à variation.

## 26 - Recherche et modification de programme :

Avant et après le départ, si le candidat souhaite une modification de réservation (date, type de logement, contenu académique, autre destination...), et si nous pouvons l'accepter, la modification sera facturée 200 € pour les frais afférents aux nouvelles conditions de séjour. Dans le cas où un candidat souhaite intégrer un programme que nous ne proposons pas dans notre brochure, ISPA se réserve le droit de facturer des frais de recherches à hauteur de 300 €.

## 27 - Clause de compétence :

En cas de litige, le tribunal compétent est celui du siège social de ISPA.

**28 - Dans le cas où le candidat au programme est mineur, le parent qui inscrit son enfant est celui qui est le tuteur légal et qui a la responsabilité pleine et entière de son enfant.**

## 29 - Dates :

Sauf exceptions, les arrivées dans le pays d'accueil se font le dimanche et les départs de fin de programme le samedi.

## 30 - Organisation du transport :

Les candidats ne devront pas acheter de billet d'avion ou de train sans avoir préalablement reçu l'acceptation de leur dossier et la confirmation de la date de départ. À l'exception du programme « High School Visa J-1 », les candidats de 15 ans et moins de 15 ans devront de préférence voyager avec une option « U.M. » (unaccompanied minor). Les frais engendrés par cette option sont à la charge du candidat. ISPA n'est pas une agence de voyages mais pourra vous orienter auprès de son agence de voyages partenaire. Seuls les programmes « High School Visa J-1 » et « Au Pair aux USA » sont fournis avec le billet d'avion dont une partie est financée par le programme (voir détails des tarifs) et ce billet est donc obligatoire. L'achat du billet auprès de notre agence de voyage partenaire n'est pas obligatoire. Il est de la responsabilité des

parents et/ou du candidat d'acheter un titre de transport adapté à son âge. Attention, certaines compagnies aériennes ont des normes de vente pour les mineurs. ISPA ne peut être tenu responsable du remboursement des services d'accueil à l'aéroport ou à la gare, et autres frais annexes (taxi...) dans le cas d'un retard du candidat à l'arrivée ne nous permettant pas d'assurer ce service aux horaires initialement prévus. Les services d'accueil à l'aéroport/gare comprennent les trajets aller uniquement sauf demandes particulières.

Durant le séjour, les candidats utiliseront soit les transports en commun, soit seront conduits par leurs familles d'accueil, soit loueront ou emprunteront un véhicule. A l'exception des transports organisés et encadrés par les sorties durant les séjours (« Séjours Vacances »), ISPA ne comprends pas et/ou ne fournit pas les transports sur place dans ses programmes et ne peut donc pas être tenu responsable de ces prestations de transport.

**31 - ISPA est une agence de séjours linguistiques et culturels.** En France, nous sommes représentants officiels d'organismes, d'écoles et universités à l'international. ISPA n'est pas un organisme de formation en France. Toutes les formations sont à l'international.

ISPA est en contact avec les organismes, écoles et universités partenaires sur place, que nous appelons dans nos dossiers (« correspondants »). Lorsque le candidat a besoin d'aide durant son séjour, il contactera son correspondant local s'il s'agit d'un séjour en lycée, Immersion Totale et Au Pair, ou se rendra à la réception de son école s'il s'agit d'un séjour linguistique, ou au bureau des étudiants internationaux s'il s'agit d'un séjour en université, et demandera le nom de la personne qui pourra lui répondre au mieux. En fonction du type de question, une des personnes de l'école ou de l'université pourra le guider. Pour tous les programmes, si le candidat n'obtient pas la réponse facilement ou n'est pas certain du nom de la personne auprès de qui se rapprocher, il contactera ISPA qui le guidera.

Le rôle de ISPA – les candidats et leurs parents comprennent que le rôle de ISPA se situe essentiellement avant le départ pour la sélection des candidats, pour l'organisation du séjour, les formalités d'inscription en cours, l'organisation du logement et la préparation au séjour. Après le départ, c'est le rôle des équipes sur place de prendre le relais. Durant le séjour, ISPA en France restera l'interlocuteur des candidats et de leurs parents auprès des équipes sur place.

**32 - ISPA se réserve le droit d'avoir des critères d'admission** différents de ceux des écoles et universités partenaires qui accueillent nos candidats. **33 - En ce qui concerne les bulletins de notes et diplômes,** ne pas envoyer de documents originaux. Uniquement des photocopies certifiées conformes. ISPA ne pourra pas garder de dossiers en archives au-delà de l'année suivant le séjour.

#### **34 - Attention pour les mineurs :**

Les parents, ou le parent responsable de l'enfant, inscrivant son/leur enfant à un de nos séjours à l'étranger, Europe et hors Europe, doit/doivent s'assurer qu'aucune interdiction de sortie du territoire français n'a été inscrite sur le fichier des personnes recherchées, interdiction qui entraînerait l'annulation de l'inscription sans possibilité de remboursement des acomptes versés. A partir du 15 Janvier 2017, l'autorisation de sortie du territoire pour les mineurs sera rétabli. L'enfant mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants : pièce d'identité du mineur (carte d'identité ou passeport), formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale et photocopie du titre d'identité du parent signataire.

#### **35 - Les vaccins :**

Certaines destinations demandent des vaccins qui sont non obligatoires en France. ISPA prévient les parents des vaccins obligatoires suivant les destinations et des modalités à prévoir en ce qui les concernent. Les vaccins qui sont à prévoir varient suivant le type de programme et la destination. Si des parents sont contre un ou plusieurs vaccins, nous leur demandons en amont de l'inscription de bien se renseigner et de ne pas inscrire leur enfant sur une destination ayant des vaccins obligatoires pour lesquels les parents ne donnent pas leur accord.

**36 - La drogue :** si un correspondant ou un membre de l'équipe ISPA est témoin de consommation de drogue par un de nos élèves et étudiants, les parents seront automatiquement prévenus et un renvoi pourra être décidé.

**37 - Pour les mineurs, lorsque les parents inscrivent leurs enfants** à un des programmes de ISPA, ils certifient que leur enfant est physiquement, émotionnellement et mentalement capable de voyager seul vers et depuis le pays d'accueil, qu'il peut s'adapter à un pays étranger, vivre loin de ses parents et de sa famille, participer à tous les cours, activités et excursions. Si ce n'est pas le cas, et que l'enfant ne peut pas suivre correctement son programme, il lui sera demandé de rentrer dans son pays d'origine. En cas de renvoi, aucun remboursement n'est possible. Si l'enfant n'est pas capable de voyager seul vers son pays d'origine, les parents auront l'obligation de venir chercher leur enfant dans le pays d'accueil, à leurs propres frais. Également, les parents certifient que l'enfant a la capacité de contacter ses parents ou son correspondant local, durant le programme, pour toutes questions et qu'il est suffisamment mature pour être capable de signaler tous mécontentements ou anomalies durant son séjour. Nous ne pourrions agir que si un mécontentement ou une anomalie sont signalés immédiatement durant le programme.

Pour les candidats majeurs, les mêmes conditions d'admission s'imposent. Le candidat certifie qu'il est physiquement, émotionnellement et mentalement capable de voyager seul vers et depuis le pays d'accueil, s'adapter à un pays étranger, vivre loin de ses parents et de sa famille, participer à tous les cours, activités et excursions et qu'il est suffisamment mature pour être capable de signaler tous mécontentements ou anomalies durant son séjour.

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN APPLICATION DEPUIS JANVIER 2010**

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter en extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

### **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies. ISPA a souscrit auprès de la compagnie Generali Assurance un contrat d'assurance n°AD486022 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 750 000 € pour les dommages corporels et leurs immatériels consécutifs et 750 000 € pour les dommages matériels et leurs immatériels consécutifs, selon les conditions légales et contractuelles en vigueur.

### **EXTRAIT DU CODE DU TOURISME**

Article R.211-3 - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, 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 lignes régulières non accompagnées 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 R.211-3-1 - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil. Sont mentionnés le nom et la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnés au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

Article R.211-4 - Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre état membre de l'Union européenne ou d'un état partie à l'accord sur l'espace économique européen 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.211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
- 12° 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 ;
- 13° 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 R.211-5 - 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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 - 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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil. Le contrat 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 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° Les prestations de restauration proposées ;
- 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.211-8 ;
- 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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.211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
- 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 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 13° de l'article R.211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 - 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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 R.211-8 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, 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 R.211-9 - 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 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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 ;
- à l'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 R.211-10 - Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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 R.211-11 - 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 13° de l'article R.211-4.

## **ISPA SARL**

**est agréé par le Ministère Licence d'État**

**n°LI083 01 0001**

**Immatriculation Atout France IM0831 000042**

**Membre de l'Office.**