

# Conditions générales de vente

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

La vente de voyages ou de séjours linguistiques est régie par les articles R200-4 à R211-11 DU CODE DU TOURISME.

**2 - Frais d'inscription** - Acompte envoyé avec la fiche d'inscription : ces frais doivent être versés par chèque, carte bancaire ou virement bancaire et seront déduits sur 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, 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 pour les étudiants majeurs de nationalité européenne voyageant en Europe d'une carte d'identité valide est suffisante (important : vous devez vérifier la validité de votre carte avec la date de validité indiquée sur la carte d'identité sans tenir compte de l'extension tolérée en France et dans certains d'avoir un passeport valide 6 mois après la date présumée de retour, nous vous demandons de vous assurer de cette date de validité sur votre passeport pour votre inscription dans nos programmes.

**4 - Conditions d'admission** - Pour des raisons de compétences, sauf exceptions, ISPA limite les inscriptions :

- aux candidats de nationalité française, Monégasque, Belge, Suisse et Luxembourgeoise résidant en France, Belgique, Suisse, à Monaco ou au Luxembourg (le candidat et sa famille doivent être francophone, le candidat doit suivre une scolarité francophone).

Pour les candidats français vivants à l'étranger, l'admission se fera au cas par cas. ISPA se réserve le droit de refuser une demande d'inscription, estimant que le candidat ne correspond pas aux critères de sélection ou qu'il n'a pas les bonnes attentes. 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.

Inspection 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 150 € 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. Pour les personnes à mobilité réduite : ISPA devra au préalable étudier la candidature et s'assurer de possibilité de réaliser le séjour dans les bonnes conditions. Dans le cas où ISPA ne serait pas en mesure d'organiser le séjour, ISPA informera le candidat.

**5 - Annulation** - Votre demande d'annulation doit être faite par écrit, un mail peut être suffisant. ISPA n'est pas tenu de renvoyer le dossier d'inscription et les éléments le constituant. Le dossier d'inscription annulé sera détruit. Dans tous les cas et pour les programmes, la garantie annulation, les frais du billet d'avion, les options ou les frais de visa sont non remboursables.

a - Pour les séjours linguistiques, immersions, camps d'été et programmes universitaires (à l'exception des compléments d'études ou du programme "Campus USA") : À plus de 60 jours avant le départ : à l'exception des 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 : à l'exception des sommes mentionnées ci-dessus, une majoration de 25 % du montant du programme sera retenue ; le reste des versements sera remboursé. De 35 jours avant le départ : à l'exception des sommes mentionnées ci-dessus, une majoration de 50 % du montant du programme sera retenue ; le reste des versements sera remboursé.

b - Pour les séjours High School aux USA (Visa J-1) : Si une annulation est décidée après que votre dossier nous ait été envoyé (même si le dossier est incomplet), le premier acompte est non remboursable, ainsi que les options. Si l'annulation est décidée après l'acceptation du dossier, les deux premiers acomptes sont non remboursables, ainsi que les options. Si l'annulation est décidée après l'acceptation du dossier et après avoir reçu son placement, les deux premiers acomptes sont non remboursables avec une majoration de 20% du total du programme sont non remboursables ainsi que les options. Si l'annulation nous parvient après le 1er juin (ou 1er novembre pour la rentrée de janvier), aucun remboursement.

c - Pour les séjours High School aux USA (Visa F-1), en Europe et au Royaume-Uni : Si l'annulation nous parvient après que votre dossier nous ait été envoyé, la somme de 1 500 euros sera non remboursable. Si l'annulation nous parvient après l'acceptation définitive et/ou que le candidat ait reçu sa facture et/ou ait reçu son visa et/ou que le candidat ait reçu son placement en famille d'accueil, le premier acompte est non remboursable, avec une majoration de 25% du total du programme. Si l'annulation nous parvient à moins de 60 jours avant le départ, le premier acompte est non remboursable, avec une majoration de

50% du total du programme.

d - Pour les séjours High School au Japon : Si une annulation est décidée après que votre dossier soit envoyé, le premier acompte est non remboursable. Si l'annulation nous parvient après l'acceptation du dossier (soit après que le dossier ait été envoyé au Japon et confirmé complet), le premier acompte est non remboursable, avec une majoration de 15 % du total du programme. Si l'annulation nous parvient après avoir reçu votre placement, le premier acompte est non remboursable, avec une majoration de 25 % du total du programme. Si l'annulation nous parvient à moins de 60 jours avant le départ, aucun remboursement.

e - Pour les séjours High School au Canada : Si l'annulation nous parvient après que votre dossier nous ait été envoyé, le premier acompte est non remboursable. Si l'annulation nous parvient après l'acceptation définitive, le premier acompte est non remboursable, avec une majoration de 25% du total du programme. Si l'annulation nous parvient après que le candidat ait reçu son permis d'études et son visa ou à moins de 60 jours avant le départ, le premier acompte est non remboursable, avec une majoration de 50% du total du programme.

f - Pour les séjours High School en Nouvelle-Zélande, en Australie et pour le programme High School "Classic experience" aux USA de courtes durées : Si l'annulation nous parvient après que votre dossier nous ait été envoyé, le premier acompte est non remboursable. Si l'annulation nous parvient après l'acceptation du dossier et à plus de 60 jours avant le départ, le premier acompte est non remboursable, avec une majoration de 25% du total du programme. Si l'annulation nous parvient entre 30 et 60 jours avant le départ, le premier acompte est non remboursable, avec une majoration de 50% du total du programme. Si l'annulation nous parvient à moins de 30 jours avant le départ, aucun remboursement.

g - Pour les séjours « Au Pair » : 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.

h - Pour les séjours « Campus USA » (Visa F-1) : Dans le cas où le candidat ne correspondrait pas totalement aux conditions d'admission et/ou s'inscrirait tardivement, ISPA pourra accepter sa candidature suivant le profil et les délais. Cependant, nous ne pouvons pas garantir qu'il recevra un maximum d'offres, soit jusqu'à 4 offres, et seulement s'il a souhaité dès l'inscription recevoir 4 offres d'universités. Cela peut être moins de 4. ISPA maintiendra donc les frais déjà versés si le candidat souhaite annuler après réception de l'offre ou des offres.

Dans le cas où le participant voit son visa refusé, les 270 € correspondant aux frais de dossier seront conservés par ISPA, les autres acomptes seront remboursés.

Dans le cas d'échec au Baccalauréat : Il est possible de reporter le programme à l'année suivante. Tous les paiements sont non remboursables.

Dans le cas où le candidat décide d'annuler pour un motif différent de ceux mentionnés ci-dessus, tous les paiements sont non remboursables.

\* Avant le départ, en cas d'impossibilité de la part de I.S.P.A. de faire voyager un candidat malgré tous les efforts pour éviter ces situations (annulation d'un programme, impossibilité de placer un candidat en famille d'accueil ou en lycée, fermeture des frontières ou cas de force majeure), I.S.P.A. proposera un programme alternatif et si ce programme ne vous convenait pas, I.S.P.A. procédera au remboursement des sommes versées à I.S.P.A. (excepté la garantie annulation qui est non remboursable). Enfin, dans tous les cas, si les paiements des frais consulaires, frais du billet d'avion et les options ont déjà été réglés, ils restent non remboursables.

Durant le séjour, en cas de pandémie, circonstances exceptionnelles, inévitables et de force majeure, aucun remboursement possible, en cas de :

- confinement,
- impossibilité de pratiquer certaines activités extra-scolaires,
- enseignement organisé à distance,
- retour anticipé décidé par le candidat, par l'organisme local encadrant le séjour, par l'établissement d'études, par le gouvernement français ou par le gouvernement du pays d'accueil.

\* 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, prévoient un remboursement partiel. Nous consulter pour le détail suivant le programme sélectionné.

\* Conditions de remboursement en cas de refus de visa (hors refus pour dossier incomplet ou fausse déclaration ou propos jugés déplacés ou inappropriés par les autorités compétentes sur les réseaux sociaux ou autres) : les sommes versées à ISPA seront remboursées, excepté les frais d'inscription de 250 €, garantie annulation et 200 € 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 (feuilles originales) 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 d'une franchise correspondant aux frais incompressibles (voir formulaire fourni avec le dossier d'inscription), la garantie peut être utilisée seulement pour les cas suivants : échec à l'examen pour certains programmes universitaires et "Au Pair aux USA", ou maladies graves du candidat empêchant un départ (liste des exclusions fournie avec le dossier d'inscription). Le remboursement ne peut se faire que sur présentation de documents officiels, envoyés par e-mail. Ainsi, pour les cas énumérés ci-dessus, ISPA s'engage à rembourser les 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 écrit 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 (billets d'avion et train). Vous pourrez 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. (\*) Exclusions de la garantie annulation : les maladies mentales ou psychologiques hors hospitalisation et prise en charge par un traitement (comme, mais ne se limitant pas à la dépression, l'anxiété, troubles du sommeil, troubles alimentaires...), maladies chroniques ou sévères d'un accident antérieur à votre inscription, la maternité, toxicomanie/alcoolisme et blessures auto-infligées, ou si vous ne pouvez pas partir car vous n'avez pas effectué vos vaccins de voyage obligatoires.

Si vous avez manqué votre vol de votre propre fait, ISPA vous aidera, lorsque c'est possible, à voyager sur un autre vol à vos frais et la garantie annulation ne sera pas applicable.

**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 organisera son accueil à l'arrivée dans le pays.

Cependant, ceci entraîne des frais qui seront entièrement à la charge de l'étudiant. Si le candidat n'est pas présent le jour de son voyage, son billet peut être perdu et le rachat sera entièrement à la charge du candidat. L'achat d'un billet en dernière minute peut coûter très cher. 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.

- Pour les programmes de cours et logement inclus avec ou sans assurance, ou les programmes de cours et assurance, ou les programmes d'hébergement et assurance : Le coût du séjour est un forfait.

- Pour les programmes de cours uniquement, sans assurance et sans aucune autre prestation de voyage : Le coût du séjour n'est pas un forfait, mais une prestation de voyage. Si le candidat ou ses parents, ajoute une prestation (exemple, le logement) à partir du lendemain après avoir réservé un séjour de cours uniquement (sans le logement), la prestation de logement qui aura été ajoutée ne permettra pas de considérer le séjour comme un forfait, car les deux prestations auront été contractées à deux moments différents.

- Les programmes de lycées comprenant une participation au billet d'avion : le billet n'est pas inclus dans le forfait et fera l'objet d'une facturation indépendante.

**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, Corée du Sud 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 ta-

rifs du logement sont soumis à variation suivant les disponibilités. En cas d'augmentation significative du montant à régler en euros par rapport au tarif de référence de notre brochure, nous entendons une augmentation de plus de 8 % par rapport au tarif initial, ISPA propose à titre exceptionnel, l'annulation du séjour ou le report de la date de départ. En cas d'annulation pour raison de fluctuation importante, le candidat recevra le remboursement des acomptes versés.

Enfin dans tous les cas, si les paiements des frais consulaires, la garantie annulation 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 - Les programmes de ISPA** - Nos universités partenaires à l'étranger, lycées, et écoles de langue sont seuls décideurs en ce qui concerne les dates de sessions, les filières d'études proposées, les formules et planning de cours proposés, type de logements et peuvent avant le début ou durant le séjour modifier les conditions d'admissions, les dates de séjours, modifier ou supprimer un programme d'études (dont les activités extra-scolaires, options, sports, des cours ou toute une filière d'études), modifier ou supprimer un hébergement, dans ce cas tout à fait exceptionnel, ISPA avertira le candidat au plus tôt et proposera une alternative. Parmi les solutions proposées, ISPA peut être amené à proposer une solution avec un supplément à la charge du candidat. Nos étudiants sont également accueillis en famille d'accueil suivant le programme choisi. Une famille d'accueil peut annuler sa participation à tout moment et dans ce cas exceptionnel également, ISPA avertira. Enfin, pour tous les types de logements, en cas de consommation excessive d'énergie par l'élève ou le candidat, un supplément peut être demandé au candidat par sa famille d'accueil ou sa résidence et ISPA veillera à ce que les suppléments soient raisonnables.

**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 rémunérés. 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 familles d'accueil sont des familles « locales ». Il est important de noter que les familles peuvent aussi être de différentes origines. Elles viennent de différents niveaux sociaux, professions, âges et ethnies (ou origines) et sont de compositions diverses (familles « traditionnelles », monoparentales, recomposées, avec ou sans enfants ou homosexuelles suivant les destinations). Le candidat devra s'adapter à la famille d'accueil qui aura été sélectionnée pour lui. 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 les logements en famille d'accueil ou en résidence/appartement d'étudiant : dans le processus d'organisation du séjour, les équipes coordinatrices sur place prévoient le logement pour chaque candidat. Le détail de ce logement, même s'il est communiqué avant (suivant le type de séjour), ne pourra être confirmé qu'à réception du solde de la facture. En cas de non-respect du calendrier des paiements, le placement en famille d'accueil ou la réservation en résidence/appartement d'étudiant sera annulé.

**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 certains programmes « High School », « Universitaires » et « Au Pair », l'assurance médicale est obligatoire. Elle a été visée et agréée par les services gouvernementaux compétents. Pour les ressortissants non français, les candidats vivant en dehors de l'Union Européenne et tout étudiant de plus de 30 ans : le coût de l'assurance internationale 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 pandémie, ou à des troubles graves échappant à son contrôle (comme, mais ne se limitant pas à, une guerre civile ou étrangère déclarée ou non, ou un acte terroriste). Ces cas seront considérés comme cas de force majeure et/ou circonstances exceptionnelles inévitables et les conditions d'annulation après le départ s'appliqueront.

**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, du lycée ou école d'accueil, logement et des services de l'immigration pour leur visa ou permis d'études. Dans le cas d'un refus d'admission, de visa ou de permis d'études, ou d'un renvoi durant le séjour à cause d'informations erronées fournies par le candidat ou ses parents dans le dossier d'inscription, ISPA ne pourra pas être considéré responsable et les conditions pour une annulation décidée par le candidat seront appliquées. En cas de renvoi une fois le séjour ayant commencé, aucun remboursement possible. Le candidat au programme, mineur ou majeur, est entièrement responsable des informations qu'il donne, de ses actes, durant le processus d'inscription et 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 du programme de « Au Pair », 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. Attention, certains programmes ne permettent pas de travailler.

**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 de certains programmes universitaires, 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 ou parfois obligatoires pour les mineurs.

**22 - État de santé** - Le candidat doit être en bonne santé physique et mentale 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 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. Les payeurs doivent faire partie du foyer fiscal ou un membre de la famille proche du candidat. 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 1000€ 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** - En aucun cas ISPA ne peut garantir l'obtention d'un visa. 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. Pour l'Angleterre, les séjours de plus de 6

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.

Certains pays demandent de se déplacer en personne pour une prise d'empreinte ou des examens médicaux complémentaires. L'obtention d'un visa peut prendre plusieurs semaines voir quelques mois pour l'ensemble des formalités.

**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 - Procédure de réclamation et Clause de compétence** - En cas de litige, le tribunal compétent est celui du siège social de ISPA, et les lois françaises s'appliquent pour le respect du contrat. Tout incident ou grief doit être déclaré à ISPA par écrit, au moment de l'incident, pour que ISPA puisse agir. Nous informer de dysfonctionnements après le retour en France nous permettrait de faire un retour d'expérience à nos partenaires, mais nous n'aurons plus la possibilité d'agir. Toute réclamation doit donc être faite par courrier au moment de l'incident. Si nécessaire, ISPA sera en mesure de proposer des médiations gratuites : soit de saisir le Médiateur du Tourisme sur : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel), soit auprès de l'Office National de Séjours Linguistiques sur : [www.loffice.org](http://www.loffice.org)

**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 samedi ou le dimanche et les départs de fin de programme le samedi.

Suivant les jours fériés du pays d'accueil, les écoles, lycées et universités peuvent être fermés. Si le lundi suivant l'arrivée d'un candidat est un jour férié, le candidat commencera les cours dès la « ré-ouverture de l'école ». Enfin, les écoles, lycées et universités ferment parfois pour des vacances.

Si votre séjour comprend des vacances pour Noël : il est important de consulter votre programme ISPA pour connaître les conditions de logement durant les vacances. En séjour linguistique en école de langue, ISPA vous proposera soit de prévoir un logement sur place durant les vacances en supplément à votre charge, soit de réduire le nombre de semaines de cours pour ne pas avoir de frais supplémentaires par rapport au budget initialement prévu pour la durée du séjour souhaité. Les dates de séjours comprennent les jours de voyages, donc les temps de transport à l'aller et au retour. La date de fin de séjour correspond au jour où le candidat quitte le programme pour voyage vers son pays d'origine. Les horaires de vols ne sont pas connus lors de la réservation du séjour.

**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. A l'exception du programme « High School Visa J-1 », les candidats de 15 ans et moins de 15 ans pourront, si la compagnie aérienne le propose, 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 détail des tarifs) et ce billet est donc obligatoire. L'achat du billet auprès de notre agence de voyages 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 pour les sorties durant les séjours « Séjours Vacances », ISPA ne comprend 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 ou 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, les "correspondants", de prendre le relais. Durant le séjour, ISPA en France restera l'interlocuteur des candidats et de leurs parents auprès des équipes sur place, mais ne pourra pas prendre les décisions telle qu'un changement de logement, de lieu d'enseignement ou négocier le renvoi d'un candidat décidé par le correspondant.

**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. 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 "Autorisation de sortie du territoire" complété et 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 parents comprennent qu'une vaccination peut devenir obligatoire à tout moment, avant ou pendant le séjour. Si des parents sont contre un ou plusieurs vaccins, nous leur demandons soit d'accepter de faire les vaccins obligatoires s'ils sont demandés avant ou durant le séjour, soit de ne pas inscrire leur enfant dans un de nos programmes.

**36 - La drogue, l'alcool ou toutes substances ou matériels illicites** : si un correspondant, une famille d'accueil, l'école ou un membre de l'équipe ISPA est témoin de possession ou consommation de drogue, d'alcool ou toutes substances ou matériels illicites par un de nos élèves et étudiants, les parents seront automatiquement prévenus et un renvoi pourra être décidé.

**37 - Aptitude** - 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, qu'il est capable de gérer ses émotions et ses frustrations dans le calme et l'ouverture. 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. Au moins un des deux parents doit donc avoir un passeport valide. Le coût du billet d'avion, pris en dernière minute est élevé, il faut donc prévoir cette éventualité avant de s'engager dans une inscription. 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, dans le calme et l'ouverture, 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 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 dans le calme et l'ouverture.

**38 - Traitement des données personnelles** - Vos données personnelles seront collectées conformément aux exigences des actes juridiques de l'Union européenne, de la République Française et aux instructions des autorités de contrôle. Toutes les mesures techniques et administratives raisonnables seront appliquées afin de protéger vos données personnelles contre la perte, l'utilisation non autorisée et/ou les changements de données. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données vous concernant, que vous pouvez exercer en vous adressant à : ISPA - BP 32 - 83 600 LES ADRETS DE L'ESTEREL : [admission@ispa.fr](mailto:admission@ispa.fr)  
Les informations recueillies sont à destination des écoles/universités/organismes-résidences-familles d'accueil à l'étranger/

agence de voyage/assurances. Les informations recueillies sont informatisées pour faciliter l'échange avec les acteurs organisateurs de votre séjour dans le seul but de votre inscription au programme que vous avez choisi, la facturation, et le suivi du bon déroulement. ISPA est responsable du traitement des données, qui seront conservées en bases opérationnelles sécurisées, le temps nécessaire à votre inscription et tout au long de votre séjour. Ensuite les données sont archivées, le temps de la durée des études car un étudiant peut avoir besoin d'un document relatif à un précédent séjour (7 ans maximum). Concernant les coordonnées de cartes bancaires : une fois la transaction effectuée, les numéros de cartes bancaires indiqués par écrit dans le dossier pourront être conservés en « archivage intermédiaire » en cas d'éventuelle contestation de la transaction pour une durée de 13 mois conformément à l'article L133-24 du Code monétaire et financier. Également conformément à la Loi, ISPA gardera les informations fiscales uniquement pour la durée légale.

**39 - Covid 19, et autres virus, épidémies, pandémies, maladies** - Avant et durant le séjour, le candidat comprend que son école, lycée et/ou université devra appliquer les règles sanitaires imposées par le gouvernement du pays d'accueil ou les compagnies aériennes suivant le cas. Ces règles pourront entraîner, par exemple, une modification des conditions d'admission, d'emploi du temps des cours, les sorties ou les activités proposées, etc. Le candidat doit faire attention à sa santé, respecter les règles sanitaires durant son voyage et son séjour. ISPA ne peut être tenu responsable en cas de contractions d'un virus ou une maladie durant le séjour. En cas de retour anticipé décidé par le candidat, ISPA ou une autorité française ou locale, les conditions de remboursement du séjour s'appliquent.

**40 - Le respect des populations, de l'environnement et des énergies** - Nous souhaitons vous sensibiliser à l'importance de l'échange culturel et de l'impact que peut avoir votre comportement durant votre voyage à l'étranger. Nous souhaitons des candidats respectueux, polis et qui sont curieux d'apprendre des autres cultures tout en partageant la leur. Votre voyage doit également prendre en compte l'impact de vos actions sur place afin, autant que possible, de ne pas dégrader l'environnement et de gérer les énergies en limitant votre consommation d'eau et d'électricité à ce qui est nécessaire à votre quotidien et au tri de vos déchets durant votre voyage.

**41 - La langue parlée durant le séjour sera la langue locale.** Il n'est pas attendu que les équipes d'encadrement parlent français. Les candidats pourront contacter ISPA si besoin.

**42 - L'inscription confirmée ne peut pas être cédée à une autre personne gratuitement** car chaque étudiant à un dossier scolaire et universitaire différent qui nécessitera une nouvelle étude pour une admission, ainsi qu'un profil qui leur est propre pour le choix des familles d'accueil par exemple. Il y aura donc des frais et les frais à prévoir suivront le même barème que celui des frais retenus en cas d'annulation.

**43 - Délais de rétractation** - Pour les séjours n'ayant pas de dates précises de voyages, le délai de rétractation est de 14 jours à partir de la date d'inscription ou de pré-inscription. Pour les séjours ayant des dates précises de voyages, le délai de rétractation ne s'applique pas. Pour les inscriptions tardives, en dehors des dates limitent d'inscription, le délai de rétractation ne s'applique pas.

**44 - Avant de rentrer en France**, les élèves sont responsables de récupérer leurs bulletins de note et de régler tous leurs frais personnels, ainsi que fermer leurs abonnements (téléphone, banque, salle de sport, activités ou autre).

#### FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise ISPA sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise ISPA dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et

ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. ISPA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST Paris - 01 44 09 25 35, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de ISPA.

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E808A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&-cidTexte=LEGIEXTE000006074073&categorieLien=id&date-Texte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E808A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&-cidTexte=LEGIEXTE000006074073&categorieLien=id&date-Texte=20180701)

ISPA SAS est agréé par le Ministère Licence d'État n°LI083 01 0001

Immatriculation Atout France IM083100042  
Membre de l'Office.

#### L'OFFICE NATIONAL DE GARANTIE DES SÉJOURS ET STAGES LINGUISTIQUES

avec le soutien de Fédérations de parents d'élèves (APEL et FCPE) et la participation d'associations de consommateurs agréées à la commission de médiation

ISPA s'engage, en qualité de membre de l'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques, sur les termes du Contrat Qualité élaboré en collaboration avec les Fédérations de parents d'élèves et des associations de consommateurs agréées. Le Contrat Qualité s'applique aux : séjours linguistiques de courte durée, voyages scolaires éducatifs, séjours de longue durée, séjours au pair, écoles de langue, jobs et stages en entreprise à l'étranger, séjours éducatifs et culturels de vacances à l'étranger.

L'OFFICE CONTRÔLE ET GARANTIT les critères de qualité concernant :

- les voyages,
- l'encadrement,
- le choix des familles d'accueil et des lieux d'hébergement,
- l'enseignement, la sélection des professeurs,
- le confort, la sécurité et l'équipement des locaux,
- l'organisation et le bon déroulement des séjours,
- le respect des prestations annoncées.

#### L'OFFICE EST UN MÉDIATEUR :

L'Office a mis en place une commission de médiation paritaire, en charge du suivi de la satisfaction des participants ou des clients. Cette commission est composée de professionnels, de représentants de deux grandes Fédérations de parents d'élèves (APEL et FCPE) et d'associations de consommateurs agréées.