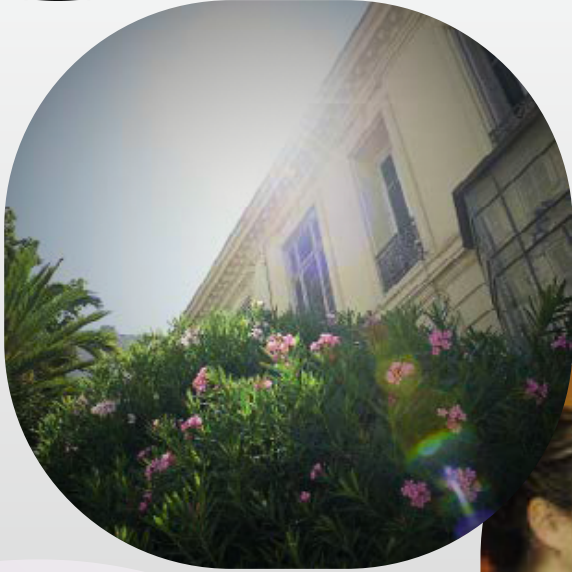




INSTITUT LINGUISTIQUE

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



www.alpha-b.fr

1 - Anmeldung – Die Anmeldung zu unseren Programmen impliziert die Anerkennung aller Klauseln der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von alpha.b Institut Linguistique. Die Anmeldung kann schriftlich, per E-Mail oder über unsere Website erfolgen. Sie wird mit Eingang des ordnungsgemäß ausgefüllten und unterschriebenen Anmeldeformulars gültig, das von einer Anzahlung in Höhe von 25 % des Gesamtbetrags Ihres Aufenthaltes begleitet sein muss. Achtung: Für Aufenthalte ausschließlich in Hotelresidenzen müssen 100 % des gesamten Unterkunfts Betrags spätestens 15 Tage vor Ihrer Ankunft gezahlt werden. Diese Anzahlung umfasst die Anmeldegebühren und ist per Banküberweisung zu leisten:

CREDIT AGRICOLE 06000 NICE CIMIEZ

IBAN: FR 76 1910 6006 8000 9631 2601 895

BIC/SWIFT: AGRIFRPP891

Nationale Zahlung:

Bankleitzahl 19106 / Zweigstellencode 00680 Konto-Nr. 00963126018 / RIB-

Schlüssel 95 ODER per Kreditkarte (Visa, Eurocard, Mastercard) per Fernverkauf (VAD), indem Sie das Sekretariat von alpha.b kontaktieren ODER per Paypal über unsere Website.

2 - Bestätigung / Rechnung – Nach Eingang Ihres Anmeldeformulars und der Anzahlung senden wir Ihnen innerhalb von 48 Stunden eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung zu, deren Restbetrag spätestens am ersten Tag Ihres Aufenthaltes fällig ist. Achtung: Der Restbetrag für Unterkunftsformeln in Hotelresidenzen muss 15 Tage vor Ihrer Ankunft bei uns eingehen. Nach Ablauf dieser Frist können wir Ihre Anmeldung in der Hotelresidenz nicht aufrechterhalten. Der Vertrag gilt mit Versand der Anmeldebestätigung durch alpha.b als abgeschlossen, und die Anmeldung erhält damit Rechtskraft. Die vollständige Zahlung muss uns zwingend spätestens am ersten Tag Ihres Aufenthaltes zugehen. Sollte das gewählte Programm ausgebucht sein, informieren wir Sie schnellstmöglich und schlagen Ihnen eine Alternative vor. Wenn Ihnen keine Alternative zusagt, erstattet alpha.b die Anzahlung. Bei Nichtzahlung der Anzahlung oder des Restbetrags innerhalb der oben angegebenen Fristen behält sich alpha.b das Recht vor, die Anmeldung als storniert zu betrachten und die Anmeldegebühren einzubehalten.

3 - Änderung der Reservierung – Jeder Änderungswunsch Ihrer Reservierung muss uns mindestens 10 Tage vor Ihrer Ankunft schriftlich (Brief oder E-Mail) zugehen. Die Änderungswünsche werden je nach Durchführbarkeit von Fall zu Fall angenommen oder abgelehnt. Sie werden im Rahmen einer kurzfristigen Anmeldung (weniger als 3 Wochen vor Beginn des Aufenthaltes) unter den oben genannten Bedingungen stets abgelehnt.

4 - Rücktritt – Stornierung – Die Anmeldegebühren werden niemals erstattet. Jede Stornierung der Anmeldung führt zur Einbehaltung eines Teils oder der Gesamtheit der Programmgebühren unter folgenden Bedingungen:

4A - Stornierung oder Änderung durch alpha.b – alpha.b kann im Falle außergewöhnlicher Umstände oder höherer Gewalt verpflichtet sein, Programme oder Leistungen (zum Beispiel Unterkunft) zu ändern. In diesem Fall wird der

Informierte. Alpha.b wird Ersatzleistungen von gleichwertiger oder höherer Qualität anbieten oder, falls dies nicht möglich ist, die nicht erbrachten Leistungen erstatten. Die Unterkunft in einer Gastfamilie stellt eine Unterbringungsart dar, die nicht als „professioneller Beherberger“ wie ein Hotel oder eine Residenz angesehen werden kann. Ein einmaliges Hindernis oder ein Rücktritt aus persönlichen Gründen seitens einer ursprünglich vorgesehenen Gastfamilie hat eine vorübergehende oder endgültige Unterbringung in einer Ersatzfamilie zur Folge, ohne dass daraus irgendein Anspruch auf Entschädigung entsteht. Diese Umstände können in keinem Fall als Kündigungsgrund für den Aufenthalt betrachtet werden und berechtigen zu keinerlei Erstattung. Alpha.b kann unter keinen Umständen für eventuelle Änderungen oder Stornierungen von Programmen verantwortlich gemacht werden, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind, wie Naturkatastrophen, Anschläge, Epidemien oder Pandemien, Streiks oder Fahrplanänderungen infolge von Vorgaben durch Bahn-, Schifffahrts- oder Fluggesellschaften.

4B - Stornierung durch den Teilnehmer oder vorzeitige Abreise – Diese muss per E-Mail und per Einschreiben mit Rückschein erfolgen. Für eine Erstattung unter den nachstehenden Bedingungen ist das Eingangsdatum des Einschreibens maßgeblich und nicht das Versanddatum der E-Mail oder des genannten Schreibens. Bei Stornierung 10 Tage vor dem Ankunftsdatum werden 100 % des Aufenthaltes erstattet, mit Ausnahme der Anmeldegebühren. Nach Ablauf dieser 10 Tage ist eine Erstattung der gezahlten Beträge nicht mehr möglich. Sobald der Aufenthalt begonnen hat, erfolgt keine Erstattung durch alpha.b. Vorzeitige Rückreise – Eine Verkürzung der Aufenthaltsdauer, aus welchem Grund auch immer, insbesondere im Falle eines Ausschlusses vom Aufenthalt, berechtigt zu keinerlei Erstattung des nicht in Anspruch genommenen Teils des Aufenthaltes und zu keinerlei Entschädigung. Ein begonnener Kurs ist in voller Höhe zu bezahlen. Gleiches gilt für alle Kosten, die durch die Rückreise entstehen. Die Organisation der Rückreise liegt in der Verantwortung des Kunden. Im Falle nachgewiesener höherer Gewalt ist eine Erstattung möglich, mit Ausnahme der begonnenen Woche und der folgenden Woche, falls die Entscheidung nach dem Mittwoch erfolgt, sowie der Gebühren für Hotelresidenz und Hotel, die bis zum Ende der ursprünglichen Reservierung in voller Höhe geschuldet sind.

5 - Versicherung – Unsere Versicherung deckt: Jeden Unfall, der unter unserer Aufsicht geschieht; Ihnen stehen grundlegende Einzelgarantien zu, insbesondere Rückführung und medizinische Kosten. Unsere Versicherung deckt nicht: Jeden Unfall, der geschieht, wenn Sie nicht unter unserer Aufsicht stehen, sowie Reisezwischenfälle, Krankheiten, Krankenhausaufenthalte, Rückführungen. Schengen-Pflichten: „Nichtangehörige des Schengen-Raums müssen für die Erteilung eines Visums über eine Krankenversicherung mit einer Deckung von mindestens 30.000 € sowie über Rückführungsassistance in ihr Herkunftsland verfügen.“ Jeder Student, der für weniger als 3 Monate nach Frankreich kommt, ist verpflichtet, eine private Versicherung für seine Gesundheitskosten abzuschließen. Wenden Sie sich diesbezüglich an Ihre eigene Versicherungsgesellschaft.

6 - Krankenversicherung – Die Teilnehmer sind in keinem Fall durch alpha.b

gegen Krankheiten oder Unfälle versichert, die außerhalb unseres Unterrichts entstehen. Sie müssen zwingend gegen Krankheits- und Unfallrisiken im Ausland versichert sein. Sie müssen selbst bei Ihrer Krankenversicherung prüfen, ob Sie im Ausland ausreichend versichert sind.

7 - Reiseunterlagen – Jeder Teilnehmer erhält etwa zehn Tage vor der Abreise (außer bei kurzfristiger Anmeldung) und unter der Voraussetzung, dass der Restbetrag des Aufenthaltes bezahlt wurde, ein Reiseunterlagenpaket, das Folgendes umfasst:

- Informationen zum Aufenthalt: Adresse, Telefonnummer, praktische Hinweise und Formalitäten.
- Eine 24-Stunden-Telefonnummer, die im Notfall außerhalb der Bürozeiten während des Aufenthaltes erreichbar ist.
- Ggf. auszufüllende Formulare (medizinische Formulare, Schulordnung der Sprachschule usw.).

Bei Sprachaufenthalten in einer Gastfamilie werden die vollständigen Kontaktdaten der Gastfamilie nach Eingang der Anzahlung mitgeteilt, außer im Falle einer kurzfristigen Anmeldung.

8 - Formalitäten – Der/die Teilnehmer(in) ist dafür verantwortlich, die für seine/ihre Reise notwendigen Schritte fristgerecht zu unternehmen (Visum, Passformalitäten, Zollformalitäten, gültige Versicherungen, Währung, gesundheitliche Vorschriften usw.). Häufig sind die Bedingungen je nach Staatsangehörigkeit des Teilnehmers unterschiedlich. Bitte erkundigen Sie sich bei der zuständigen Botschaft oder dem Konsulat.

8A - Für schweizerische Staatsangehörige und Staatsangehörige der Europäischen Union – Ein gültiger Personalausweis oder ein auf den Namen des Inhabers ausgestellter gültiger Reisepass genügt. Minderjährige Teilnehmer, die schweizerische Staatsangehörige oder Staatsangehörige bestimmter EU-Länder sind und allein innerhalb der Länder der Europäischen Union, des Schengen-Raums und der Schweiz reisen, müssen außerdem eine gültige Ausreisegenehmigung oder „elterliche Reisevollmacht ins Ausland“ mit sich führen.

8B - Für andere Staatsangehörige, außerhalb der Europäischen Union und der Schweiz, genügt ein Touristenvisum für jeden Aufenthalt von weniger als 90 Tagen. Darüber hinaus ist ein Studentenvisum obligatorisch. Da alpha.b ein vom französischen Staat mit dem Gütesiegel „Qualité FLE“ ausgezeichnetes Zentrum ist, wird die Erteilung eines Studentenvisums erleichtert, wenn Ihr Studienprojekt in Frankreich begründet ist. Informieren Sie sich unter <https://france-visas.gouv.fr/>. Wird Ihr Visum abgelehnt, wird die Reservierung gemäß den unter Punkt 4B genannten Stornobedingungen aufgehoben.

9 – Unterkunft – Die vollständigen Kontaktdaten der Gastfamilie werden nach Eingang Ihrer Anzahlung mitgeteilt, außer im Falle einer kurzfristigen Anmeldung. Es kann jedoch vorkommen, dass die zugeteilte Familie sich aus triftigen Gründen (Krankheit, familiäre, persönliche oder berufliche Probleme usw.) kurzfristig zurückzieht. In diesem Fall werden die Kontaktdaten der neuen Familie sofort schriftlich übermittelt, sofern dies noch möglich ist, oder zumindest per Internet oder telefonisch spätestens 24 Stunden vor der Abreise. Gleiches gilt im Falle einer

kurzfristigen Anmeldung. Für Minderjährige ist die Unterbringung in einer Gastfamilie obligatorisch, um die sprachliche Immersion und die Betreuung minderjähriger Schüler zu erleichtern. Unsere Gastfamilien wurden im Einklang mit der europäischen Norm EN14804 sorgfältig ausgewählt. Sie sind es gewohnt, minderjährige Schüler aufzunehmen, und ihr Führungszeugnis ist frei von jeglicher Verurteilung. Gemäß unseren Qualitätsverpflichtungen darf jede Gastfamilie maximal fünf Teilnehmer pro Unterkunft aufnehmen. Für Minderjährige wird von den Eltern in unserem Formular zur elterlichen Genehmigung für minderjährige Studierende eine Rückkehrzeit zwischen 19:00 und 23:00 Uhr festgelegt. Die Gastfamilie kann nicht garantieren, dass das Kind die Rückkehrzeiten einhält. Sie wird jedoch die Schulverwaltung noch am selben Tag oder Abend über die Notrufnummer informieren. Die Schule wiederum informiert die Eltern. Der Minderjährige und die Eltern müssen wissen, dass die Nichtbeachtung der Rückkehrvorschriften mit sofortigem Ausschluss und Rückführung des Minderjährigen in sein Heimatland ohne Erstattung und auf Kosten der Eltern geahndet wird. In einer Hotelresidenz oder im Hotel: Der Restbetrag für Unterkunftsformeln in Hotelresidenzen muss 10 Tage vor Ihrer Ankunft bei uns eingehen. Nach Ablauf dieser Frist können wir Ihre Anmeldung in der Hotelresidenz nicht aufrechterhalten. Außerdem ist bei Buchung dieser Unterkunftsformel keine Erstattung möglich. Denken Sie daran, bei Ihrer Versicherungsgesellschaft eine Reiserücktrittsversicherung abzuschließen.

10 – Transfer – Die Gastfamilien holen Sie kostenlos am Bahnhof oder Flughafen von Nizza ab, wenn Sie Ihre Ankunftszeit 72 Stunden vor Ihrer Ankunft mitteilen. Achtung: kein Transfer zwischen 21:00 und 8:00 Uhr. Für andere Unterkunftsarten und für die Abreise ist der Transfer von Ihnen selbst zu organisieren oder gegen Aufpreis über die Dienstleistungen von alpha.b zu buchen.

11 - Feiertage – Der Unterricht findet an französischen Feiertagen sowie während der zwei Wochen der Weihnachts- und Neujahrsferien nicht statt. An Feiertagen werden Einzelkurse verlegt und eine kostenlose kulturelle Aktivität angeboten.

12 – Minderjährige: Anwesenheit / Aufsicht / Gesundheitsüberwachung (siehe auch das Dokument „Pädagogisches Konzept“)

12A - Anwesenheit

Die Öffnungszeiten des Instituts sind: 8:30–16:30 Uhr von Montag bis Freitag. Die Unterrichtszeiten für die Schüler sind in der Regel: Montag bis Freitag 8:45–10:15 Uhr / Pause / 10:30–12:00 Uhr für den Standardkurs + Dienstag, Mittwoch, Donnerstag 13:15–15:15 Uhr für den Intensivkurs. Einige Kurse finden nachmittags im Wochenwechsel statt. In den Pausen und zur Mittagszeit dürfen Minderjährige das Gebäude selbstständig verlassen. In Bezug auf die Aufsicht ist es von größter Bedeutung, dass die Eltern sicherstellen, dass ihr Kind ausreichend verantwortungsbewusst und reif ist, um sich allein in der Stadt zu bewegen – zum Beispiel von der Gastfamilie zur Schule –, aber auch bei Freizeitaktivitäten, die allein auf Initiative des Minderjährigen stattfinden und somit außerhalb der Kontrolle von alpha.b liegen. In Bezug auf die Sicherheit und wie es die Gesetzgebung verlangt, sind Notfall-, Brand- und Sicherheitsverfahren dem gesamten Personal bekannt. Entsprechende Schulungen und Evakuierungsübungen finden regelmäßig

statt.

12B - Aufsicht

Das pädagogische Team achtet auf die gute Integration jedes Einzelnen im Unterricht. Alle Schüler unterschreiben zu Beginn des Unterrichts täglich eine Anwesenheitsliste. Im Falle einer Abwesenheit informieren die Lehrkräfte umgehend die Verwaltung, die die Gastfamilie und den Schüler kontaktiert. Die Eltern und ggf. die Agentur werden sofort telefonisch oder per E-Mail informiert. Jedes besondere Ereignis, jede Abwesenheit oder Fehlverhalten wird in der pädagogischen Betreuungsakte des Teilnehmers vermerkt und den Eltern mitgeteilt. Die Eltern müssen die Schule zwingend 48 Stunden im Voraus über jede geplante Abwesenheit ihres Kindes informieren, entweder per E-Mail oder telefonisch.

12C – Gesundheitsüberwachung

Im Formular zur elterlichen Genehmigung für minderjährige Studierende müssen die Eltern einen medizinischen Fragebogen ausfüllen und eine 24-Stunden-Notrufnummer angeben. Die Genehmigung für medizinische Eingriffe und Krankenhausaufenthalte wird im Falle von Krankheit oder Unfall erteilt.

13 – Hausordnung der Schule

1 – Hygiene und Sicherheit

Der Teilnehmer wird aufgefordert, die in den Räumlichkeiten von alpha.b ausgehängten Sicherheitsanweisungen zur Kenntnis zu nehmen. Der Teilnehmer hat Zugang zu den verschiedenen Einrichtungen (Bibliothek, Videoraum, Verwaltungsdienste ...) zu deren jeweiligen Öffnungszeiten. Es ist verboten, in der Sprachschule zu rauchen oder Zigarettenstummel, Papier usw. auf den Boden zu werfen – sowohl im Gebäude als auch in den Gärten. Der Teilnehmer darf die zur Verfügung gestellten Materialien unter der Verantwortung eines Mitglieds des Verwaltungsteams oder eines Trainers benutzen. Es ist untersagt, Material des Trägers ohne vorherige Genehmigung auszuleihen. Der Teilnehmer ist für seine persönlichen Gegenstände verantwortlich. Alkoholische Getränke sind in den Räumlichkeiten streng verboten. Im Krankheits- oder Unfallfall muss der Teilnehmer unverzüglich das Sekretariat von alpha.b informieren und die notwendigen Meldungen bei den zuständigen Stellen vornehmen: Versicherungsgesellschaft, Arbeitgeber bei Angestellten, Eltern oder Angehörige usw. Im Falle eines Unfalls in den Räumlichkeiten des Instituts übernimmt hingegen das Sekretariat von alpha.b die Meldung und die notwendigen Schritte. Mangels Information durch den Teilnehmer innerhalb von 24 Stunden lehnt alpha.b jede Verantwortung in Bezug auf die Meldepflicht ab.

2 – Disziplin

Der Teilnehmer muss regelmäßig und pünktlich sein. Jede Abwesenheit eines minderjährigen Teilnehmers muss von den Eltern entschuldigt werden. Der Teilnehmer hat in der Einrichtung eine angemessene Kleidung zu tragen. Der Teilnehmer wird gebeten, gute Arbeits- und Konzentrationsbedingungen für alle zu respektieren ... kein Lärm usw. Der Teilnehmer unterliegt einer Verschwiegenheitspflicht in Bezug auf Informationen, die er über andere Teilnehmer, Unternehmen oder andere Organisationen erhält, mit denen er im Rahmen seiner Ausbildung in Kontakt steht. Bei Fehlverhalten des Teilnehmers

gegenüber dem Personal des Instituts, anderen Teilnehmern, der Gastfamilie oder dem französischen Gastgeber sowie bei Verstößen gegen die in dieser Hausordnung festgelegten Regeln können folgende Sanktionen angewandt werden:

- eine Verwarnung;
- eine Suspendierung (von einem bis zu fünf Tagen);
- ein endgültiger Ausschluss nach Anhörung.

Die Sanktionen werden vom Leiter des Zentrums oder seinem Vertreter nach folgendem Verfahren ausgesprochen: Der Teilnehmer wird schriftlich oder mündlich vorgeladen (die Eltern werden bei Minderjährigen laufend informiert) und vor jeder Sanktion in einem Gespräch angehört, bei dem er von einer anderen Person begleitet werden kann. Die Sanktion wird in einer schriftlichen und begründeten Entscheidung festgehalten. Der Direktor oder sein(e) Assistent(in) informiert über die verhängte Sanktion:

- den Arbeitgeber, wenn der Teilnehmer ein Arbeitnehmer ist, der im Rahmen des Fortbildungsplans seines Unternehmens an einem Kurs teilnimmt.
- den Arbeitgeber oder die paritätische Einrichtung, die die Ausbildungskosten übernommen hat, wenn der Teilnehmer ein Arbeitnehmer ist, der im Rahmen eines Bildungsurlaubs an einem Kurs teilnimmt.
- den Teilnehmer, nur wenn dieser Selbstzahler ist.
- den Teilnehmer (und seine Eltern, wenn der Teilnehmer minderjährig ist).

Wenn das Fehlverhalten eine Straftat darstellt (Diebstahl, Gewalt, Missbrauch von Dokumenten oder IT-Daten usw.), behält sich alpha.b das Recht vor, gerichtliche Schritte vor den zuständigen französischen Gerichten einzuleiten.

3 – Vertretung der Teilnehmer

Jeder Teilnehmer hat die Möglichkeit, bei den Verantwortlichen des Instituts alpha.b gehört zu werden. Er kann sich, wenn er dies wünscht, von einer anderen Person begleiten lassen. Jederzeit kann er den Verantwortlichen Vorschläge unterbreiten, die gegebenenfalls zur Verbesserung des Kursablaufs und der Lebensbedingungen der Teilnehmer beitragen. Beschwerden können individuell oder kollektiv sein und sich auf den Kurs, die Lebensbedingungen der Teilnehmer, die Hygiene- und Sicherheitsbedingungen sowie auf die Anwendung der Hausordnung beziehen.

4 - Beschwerde

Wenn ein Teilnehmer nach einem Gespräch mit einem Vertreter des Instituts alpha.b der Ansicht ist, dass ihm in Bezug auf die Qualität der Leistungen, die er erhalten soll, keine Lösung angeboten wurde, hat er die Möglichkeit, eine schriftliche Beschwerde einzureichen. Hierfür muss er beim Sekretariat von alpha.b das Formular „Beschwerde“ anfordern. Nachdem dieses ausgefüllt wurde, ist es schnellstmöglich im Sekretariat abzugeben. Der Teilnehmer erhält im Gegenzug eine Kopie des Dokuments und eine Empfangsbestätigung. Seine Beschwerde wird innerhalb von 24 Stunden von zwei Vertretern von alpha.b geprüft, die ihm innerhalb von 72 Stunden einen Termin vorschlagen, bei dem er seine Beschwerden vorbringen kann. Während dieses Gesprächs kann der Teilnehmer von einer anderen Person begleitet werden. Regelung entnommen aus Gesetz Nr. 90-579 vom 4. Juli 1990, Artikel L. 920-51 des französischen Arbeitsgesetzbuches; Dekret Nr. 91-1107 vom 23. Oktober 1991, Artikel R. 922-1 ff. In Anwendung der

Artikel L227-4 ff. des französischen Gesetzbuches über soziale Aktion und Familien – in Anwendung der europäischen Norm 14804.

14 - Verwendung von Fotos und Videos der Teilnehmer – Während der Aufenthalte können Fotos und Videos der Teilnehmer gemacht und in allen Kommunikationsmedien unserer Organisation verwendet werden (Broschüren, Faltblätter, Website und von unserer Organisation verwaltete und gehaltene Konten in sozialen Netzwerken). Die Verwendung dieser Fotos und Videos wird im Voraus vom Teilnehmer oder seinen gesetzlichen Vertretern im Falle eines Minderjährigen akzeptiert. Die Fotografie und/oder das Video wird weder an Dritte weitergegeben noch verkauft noch für andere Zwecke als die oben genannten verwendet. Eine Vergütung im Falle der Nutzung ist ausgeschlossen. Die Veröffentlichung oder Verbreitung des Bildes des Teilnehmers sowie die Bildunterschriften oder Kommentare zu dieser Veröffentlichung dürfen seine Würde, seine Privatsphäre oder seinen Ruf nicht beeinträchtigen. Im Falle einer Ablehnung informiert der Teilnehmer das Sekretariat von alpha.b schriftlich.

15 - Datenschutz – alpha.b garantiert, dass Ihre Daten gemäß der geltenden Gesetzgebung zum Schutz der Privatsphäre verarbeitet werden. Die Daten können auch verarbeitet werden, um Sie zu kontaktieren und über Programme und Dienstleistungen von alpha.b zu informieren. Sie haben das Recht, auf Anfrage und kostenlos der Verarbeitung personenbezogener Daten für Zwecke der Direktwerbung zu widersprechen, und Sie haben ein Recht auf Zugang zu Ihren Daten und deren Berichtigung. Minderjährige müssen durch ihre Eltern oder ihren gesetzlichen Vormund vertreten werden. Zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie alpha.b, 2 rue d'Angleterre – 06000 Nice – Frankreich, kontaktieren.

16 – Beschwerden – Für Minderjährige – unter 18 Jahren. Jedes Problem im Zusammenhang mit dem gebuchten Programm muss während des Aufenthaltes gemeldet werden, um ein schnelles Eingreifen der Teams von alpha.b zu ermöglichen. Es obliegt folglich dem Teilnehmer oder seinen Eltern, die Verantwortlichen des Zentrums unverzüglich über jeden Vorfall oder jedes Missverständnis zu informieren, das während des Aufenthaltes auftritt. Probleme der Unvereinbarkeit mit der Gastfamilie (Integrationsprobleme, Lebensstil, Ernährung usw.) müssen zwingend vor Ort, während des Aufenthaltes und so schnell wie möglich gemeldet werden. Nach der Rückkehr des Teilnehmers kann diesbezüglich keine Beschwerde mehr akzeptiert werden. Nach dem Aufenthalt muss jede Beschwerde per Einschreiben mit Rückschein eingereicht werden und ist nur innerhalb einer angemessenen Frist von einem Monat nach der Rückkehr zulässig. Für Erwachsene – 18 Jahre und älter. Jedes Problem im Zusammenhang mit dem gebuchten Programm muss während des Aufenthaltes dem zuständigen Verantwortlichen gemeldet werden: Unterkunft, Kurs, Abrechnung usw. oder der Schulleitung von alpha.b. Sie können außerdem in Ihrer Sprache ein Beschwerdeformular ausfüllen, das Sie im Sekretariat erhalten. Ihre Anfrage wird schnell bearbeitet und es wird Ihnen spätestens innerhalb von 72 Stunden, außer an Wochenenden, geantwortet. Nach Ablauf der angemessenen Frist von einem Monat nach der Rückkehr sind Beschwerden nicht mehr zulässig.

alpha.b

alpha.b
2 rue d'Angleterre
06000 Nice – France
office@alpha-b.fr
+33 (0) 4 93 160 036
www.alpha-b.fr