



INSTITUT LINGUISTIQUE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



www.alpha-b.fr

1 - Inscription – L'inscription à nos programmes implique l'acceptation de toutes les clauses des conditions générales de vente de alpha.b Institut Linguistique. L'inscription peut être établie par écrit, par e-mail ou par le biais de notre site internet. Elle est validée à réception du bulletin d'inscription dûment complété et signé, accompagné d'un acompte de 25% de la totalité de votre séjour. Attention : pour les séjours en résidence hôtelière uniquement, 100% du montant total de votre logement doivent être versés au plus tard 15 jours avant votre arrivée. Cet acompte comprend les frais d'inscription et devra être versé par virement bancaire:

CREDIT AGRICOLE 06000 NICE CIMIEZ

IBAN: FR 76 1910 6006 8000 9631 2601 895

BIC/SWIFT: AGRIFRPP891

Paielement national :

Code banque 19106 / Code guichet 00680 Compte

N° 00963126018 / Clé R.I.B. 95 OU Par carte de crédit (visa, Eurocard,

Mastercard) par VAD (vente à distance) en contactant le secrétariat

d'alpha.b OU Paypal via notre site Internet.

2 - Confirmation / Facture - Dès réception de votre bulletin d'inscription et de l'acompte, nous vous ferons parvenir sous 48 heures une confirmation d'inscription et une facture dont le solde est dû au plus tard le premier jour de votre séjour. Attention : le solde pour les formules d'hébergement en résidence hôtelière, doit nous parvenir 15 jours avant votre arrivée. Passé ce délai nous ne pourrions pas maintenir votre inscription en résidence hôtelière. Le contrat est réputé conclu avec l'envoi de la confirmation d'inscription par alpha.b et l'inscription revêt alors force de loi. Le paiement intégral doit impérativement nous être versé au plus tard le premier jour de votre séjour. Au cas où le programme choisi serait complet, nous vous informerons rapidement et vous proposerons une alternative. Si aucune alternative ne vous convenait, alpha.b vous rembourserait l'acompte. En cas d'absence de règlement de l'acompte ou du solde, dans les délais limites indiqués ci dessus, alpha.b se réserve le droit de considérer l'inscription comme annulée et conservera les frais d'inscription.

3 - Changement de réservation - Toute demande de changement dans votre réservation doit nous parvenir par écrit (courrier ou mail) au moins de 10 jours avant votre arrivée. Elles seront acceptées ou refusées, au cas par cas, en fonction de leur faisabilité. Elles seront toujours refusées dans le cadre d'une inscription tardive (moins de 3 semaines avant le début du séjour), dans les conditions ci-dessus précisées.

4 - Désistement - Annulation - Les frais d'inscription ne sont jamais remboursables. Toute annulation d'inscription entraîne la retenue d'une partie ou de la totalité des frais de programme dans les conditions suivantes :

4A - Annulation ou modification du fait qu'alpha.b peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstance exceptionnelle, ou d'empêchement majeur, de modifier ses programmes ou ses prestations (hébergement par exemple). Dans cette éventualité, le client est aussitôt averti du changement. Alpha.b proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure ou, à défaut,

un mode d'hébergement qui ne peut être considéré comme un « logeur professionnel » du type hôtel ou résidence. Un empêchement ponctuel, un désistement pour des raisons personnelles d'une famille d'accueil initialement prévue, aurait pour conséquence une affectation temporaire ou définitive dans une famille de substitution, sans pour autant donner droit à une quelconque indemnisation. Ces circonstances ne peuvent en aucun cas être considérées comme une clause d'annulation du séjour et ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement. Alpha.b ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des éventuelles modifications ou des annulations de programmes dues à des cas de force majeure, tels que des catastrophes naturelles, des attentats, des épidémies ou pandémies, des mouvements de grève ou des changements d'horaires dus à des modifications imposées par les compagnies ferroviaires, maritimes, aériennes.

4B - Annulation du fait du participant ou départ anticipé - Cette dernière doit être effectuée par mail et par courrier recommandé avec accusé de réception. La date prise en compte pour un remboursement aux conditions ci dessous est la date de réception de la lettre et non pas la date de l'envoi du mail ou du dit courrier. En cas d'annulation 10 jours avant la date d'arrivée 100% du séjour est remboursé à l'exception des frais d'inscription. Au-delà de ces 10 jours, aucun remboursement des sommes versées ne sera possible. Une fois le séjour commencé, aucun remboursement ne sera effectué par alpha.b. Retour anticipé - La réduction de la durée du séjour, quel qu'en soit le motif, et, en particulier, en cas de renvoi du séjour, ne donne lieu à aucun remboursement de la partie du séjour non effectuée, ni à quelque indemnisation que ce soit. Un stage commencé est dû dans son intégralité. Il en est de même pour tous les frais occasionnés par le retour. Le client fera son affaire de l'organisation du voyage retour. En cas de force majeure avérée, un remboursement est possible à l'exception de la semaine commencée et la suivante si la décision intervient après le mercredi et des frais en résidence hôtelière et hôtel qui sont dus dans leur totalité jusqu'à terme de la réservation initiale.

5 - Assurance – Notre assurance couvre : Tout accident survenu sous notre garde, des garanties individuelles de bases vous sont acquises et notamment le rapatriement et les frais médicaux. Notre assurance ne couvre pas : Tout accident survenu lorsque vous n'êtes pas sous notre garde ainsi que les incidents de voyage, les maladies, l'hospitalisation, le rapatriement. Obligations Schengen : « Les non-ressortissants de l'Espace Schengen doivent être garantis en couverture médicale à hauteur de 30 000 € au minimum et en assistance-rapatriement vers leur pays d'origine pour l'obtention des visas. » Tout étudiant venant en France pour moins de 3 mois a l'obligation de s'assurer à titre personnel pour ses dépenses santé. Consultez à ce sujet votre propre compagnie d'assurance.

6 - Assurance maladie - Les participants ne sont en aucun cas assurés par alpha.b pour la maladie ou les accidents survenus en dehors de nos cours. Vous devez impérativement être couvert contre les risques de maladie et d'accidents à l'étranger. Vous devez vérifier vous-même auprès de votre assurance maladie si vous êtes suffisamment assuré(e) à l'étranger.

7 - Dossier de voyage - Chaque participant reçoit, une dizaine de jours avant le départ (sauf inscription tardive), et à condition que le solde du séjour ait été réglé, un dossier de voyage comprenant :

- les renseignements relatifs au séjour : adresse, téléphone, informations pratiques et formalités.
- un numéro de téléphone joignable 24h/24, en cas d'urgence en dehors des horaires de bureau, pendant le séjour
- Les éventuels formulaires à compléter (formulaires médicaux, règlement intérieur de l'école, etc.).

Pour les séjours linguistiques en famille d'accueil les coordonnées complètes de la famille d'accueil sont communiquées à réception de l'acompte, sauf en cas d'inscription tardive.

8 - Formalités - Le/La participant(e) est responsable de faire les démarches nécessaires à son voyage dans les délais (obtention de visa, formalités de passeport, formalités de douane, assurances valables, devises, prescriptions sanitaires, etc.). Souvent, les conditions ne sont pas les mêmes en fonction de la nationalité du participant. Veuillez vous renseigner auprès de l'ambassade ou du consulat.

8A - Pour les ressortissants suisses et de l'Union Européenne - Une carte nationale d'identité, en cours de validité, ou un passeport personnel nominatif en cours de validité suffisent. Les participants mineurs, ressortissants suisses et de certains pays de l'Union Européenne, voyageant seuls au sein des pays de l'Union européenne, de l'espace Schengen et de la Suisse devront également être munis d'une autorisation de sortie du territoire ou « autorisation parentale de voyage à l'étranger », en cours de validité.

8B - Pour les autres nationalités, hors Union Européenne et Suisse, un visa touristique suffit pour tout séjour inférieur à 90 jours. Au delà, un visa étudiant est obligatoire. Alpha.b étant un centre labelisé « Qualité FLE » par 3 ministères français, l'obtention d'un visa d'étudiant en est facilité quand votre projet d'étude en France est fondé. Renseignez-vous sur <https://france-visas.gouv.fr/> . Si votre visa vous est refusé, la réservation est annulée aux conditions d'annulation citées au point 4B.

9 – Hébergement - Les coordonnées complètes de la famille d'accueil sont communiquées à réception de votre acompte, sauf en cas d'inscription tardive. Il peut cependant arriver que la famille attribuée se désiste au dernier moment pour des raisons sérieuses (maladie, problèmes familiaux, personnels ou professionnels, etc.). Les coordonnées de la nouvelle famille seront alors immédiatement transmises par écrit lorsque cela sera encore possible ou, à tout le moins, par internet ou par téléphone, au plus tard 24 heures avant le départ. Il en sera de même en cas d'inscription tardive. Pour les mineurs, l'hébergement en famille d'accueil est obligatoire afin de faciliter l'immersion linguistique et le suivi des élèves mineurs. Nos familles d'accueil ont fait l'objet d'une sélection rigoureuse en respect de la norme européenne EN14804. Elles ont l'habitude de recevoir des étudiants mineurs et leur casier judiciaire est vierge de toute condamnation. Conformément à nos engagements qualité, chaque famille d'accueil ne peut

accueillir au maximum que cinq participants par hébergement. Pour le mineur, un horaire de retour entre 19h et 23h sera choisi par les parents dans notre formulaire d'autorisation parentale pour étudiants mineurs. La famille d'accueil ne peut garantir que l'enfant respecte les consignes horaires de retour. En revanche elle en informera l'administration de l'école le jour ou soir même via le numéro d'urgence. L'école à son tour tiendra les parents informés. Le mineur et les parents doivent savoir que le non respect des consignes horaires sera sanctionné par le renvoi immédiat et le rapatriement au pays du mineur sans remboursement et aux frais des parents. En résidence hôtelière ou à l'hôtel : le solde pour les formules d'hébergement en résidence hôtelière, doit nous parvenir 10 jours avant votre arrivée. Passé ce délai nous ne pourrions pas maintenir votre inscription en résidence hôtelière. Par ailleurs, en souscrivant à cette formule d'hébergement aucun remboursement n'est possible. Pensez à souscrire une assurance annulation auprès de votre compagnie d'assurance.

10 – Transfert - Les familles d'accueil viennent vous accueillir gratuitement à la gare ou à l'aéroport de Nice si vous communiquez votre heure d'arrivée 72 heures avant votre arrivée. Attention : pas de transfert entre 21h et 8h. Pour les autres formules d'hébergement et pour le départ, le transfert est à organiser par vos soins ou à réserver en supplément auprès des services d'alpha.b.

11 - Jours fériés - Les cours ne sont pas assurés les jours fériés en France et durant les 2 semaines des fêtes de fin d'année. Durant les jours fériés les cours individuels sont reportés et une activité culturelle gratuite est proposée.

12 – Mineurs : Assiduité / surveillance / Suivi Sanitaire (voir également le document « Projet éducatif »)

12A - Assiduité

Les horaires d'ouverture de l'institut sont : 8h30 – 16h30 du lundi au vendredi. Les horaires de cours pour les étudiants sont généralement : - du lundi au vendredi 8h45-10h15 / pause / 10h30-12h00 pour le cours continu + Mardi, mercredi, jeudi 13h15-15h15 pour le cours intensif. Certains cours ont lieu l'après-midi en alternance d'une semaine à l'autre. Aux heures de pause et à l'heure du déjeuner, chaque mineur est libre de sortie du bâtiment en toute autonomie. En matière de surveillance, il est primordial que les parents s'assurent que leur enfant soit suffisamment responsable et mature pour se déplacer seul en ville de sa famille d'accueil à l'école par exemple, mais également lors d'activités de loisir qui seraient à la seule initiative du mineur et donc hors de contrôle d'alpha.b. En matière de sécurité et comme l'exige la législation, les procédures de secours, incendie, malveillance, etc... sont connues de tout le personnel. Les formations dédiées et les exercices d'évacuation sont réguliers.

12B - Surveillance : L'équipe pédagogique veille à la bonne intégration de chacun en cours. Tous les élèves signent quotidiennement une feuille de présence en début de cours. En cas d'absence, les enseignants informent immédiatement l'administration qui contactera la famille d'accueil et l'étudiant. Les parents et l'agence sont immédiatement informés par téléphone ou par email. Tout événement notable, absence ou mauvaise conduite sont mentionnés sur le dossier

de suivi pédagogique et reporté aux parents. Les parents doivent impérativement prévenir 48h à l'avance l'école de toute absence programmée de leur enfant, soit par e-mail soit par téléphone.

12C – Suivi sanitaire

Dans le formulaire d'autorisation parentale pour étudiants mineurs, les parents devront remplir un questionnaire médical et un numéro de téléphone 24h/24h pour les urgences devra être fourni. L'autorisation d'intervention médicale et d'hospitalisation sera donnée en cas de maladie ou d'accident.

13 – Règlement intérieur de l'école

1 – Hygiène et sécurité

Le stagiaire est invité à prendre connaissance des consignes de sécurité affichées dans les locaux d'alpha.b. Le stagiaire a accès aux différents services (bibliothèque, salle vidéo, services administratifs...), aux horaires spécifiques à chacun des services. Il est interdit de fumer dans l'école, de jeter par terre mégots de cigarettes, papiers, etc, et ce aussi bien dans l'établissement que dans les jardins. Le stagiaire peut utiliser le matériel mis à sa disposition sous la responsabilité d'un membre de l'équipe administrative ou d'un formateur. Il est interdit d'emprunter du matériel appartenant à l'organisme sans autorisation préalable. Le stagiaire est responsable de ses objets personnels. Les boissons alcoolisées sont strictement interdites dans les locaux. En cas de maladie ou d'accident, le stagiaire doit prévenir sans délai le secrétariat d'alpha.b, et effectuer les déclarations nécessaires auprès des services concernés : compagnie d'assurance, employeur pour les salariés, parents ou proches... En revanche, en cas d'accident dans les locaux de l'institut, le secrétariat d'alpha.b effectuera la déclaration et les démarches qui s'imposent. Faute d'information du stagiaire sous 24 heures, alpha.b décline toute responsabilité quant à l'obligation de déclaration.

2 – Discipline

Le stagiaire doit être assidu et ponctuel. Toute absence de stagiaire mineur doit être justifiée par les parents. Le stagiaire doit avoir une tenue vestimentaire correcte dans l'établissement. Le stagiaire est prié de respecter les bonnes conditions de travail et de concentration de chacun... pas de bruit, etc. Le stagiaire a une obligation de discrétion sur les informations qu'il pourrait recueillir des autres stagiaires, sur les entreprises ou autres organismes avec lesquels il est en relation dans le cadre de sa formation. En cas de comportement fautif de la part du stagiaire envers le personnel de l'institut, les autres stagiaires, la famille d'accueil ou l'hôte français, en cas de manquement aux règles fixées par le présent règlement intérieur, les sanctions suivantes peuvent être appliquées :

- un avertissement;
- une mise à pied (de un à cinq jours);
- une exclusion définitive après explication;

Les sanctions sont prises par le responsable du centre ou son représentant et selon la procédure suivante :

- le stagiaire sera convoqué par écrit ou oralement

(Les parents sont informés continuellement pour Les mineurs) et sera entendu, a

Avant toute sanction, lors d'un entretien pendant lequel il pourra se faire assister d'une autre personne. La sanction fera l'objet d'une décision écrite et motivée. Le directeur ou son assistant(e) informera de la sanction prise :

- l'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage, dans le cadre du plan de formation d'une entreprise.
- l'employeur ou l'organisme paritaire qui a pris en charge les dépenses de la formation lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.
- le stagiaire, uniquement si celui-ci est en auto formation.
- le stagiaire (et ses parents si le stagiaire mineur).

Si le comportement fautif est constitutif d'un délit (vol, violence, piratage de documents ou de données informatiques....), alpha.b se réserve le droit d'engager toutes poursuites devant les tribunaux français compétents.

3 – Représentation des stagiaires

Tout stagiaire a la possibilité de se faire entendre auprès des responsables de l'Institut alpha.b. Il peut, s'il le souhaite, se faire assister d'une autre personne. A tout moment, il peut faire, auprès des personnes responsables, toute suggestion permettant d'améliorer s'il y a lieu, le déroulement du stage et les conditions de vie des stagiaires. Les réclamations peuvent être individuelles ou collectives relatives au stage, aux conditions de vie des stagiaires, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

4 - Réclamation

Si, après s'être entretenu avec un représentant de l'Institut alpha.b, un stagiaire estime qu'aucune solution ne lui est apportée sur la qualité des services qu'il est censé recevoir, ce dernier a la possibilité de déposer une réclamation écrite. Pour se faire, il doit retirer au secrétariat d'alpha.b le formulaire « Réclamation ». Une fois rempli, le document devra être remis au plus tôt au secrétariat. Le stagiaire recevra en échange une copie du document et un récépissé. Sa réclamation sera examinée sous 24h par 2 représentants d'alpha.b qui proposeront sous 72h un rendez-vous au stagiaire pendant lequel il pourra exprimer ses griefs. Durant cet entretien, le stagiaire pourra se faire assister d'une autre personne. Règlement extrait de la Loi n° 90 579 du 4 juillet 1990, article L. 920-51 du code du travail Décret n° 91-1107 du 23 octobre 1991, article R. 922-1 et suivants. En application aux articles L227-4 et suivants du Code de l'action sociale et familial – en application de la norme européenne 14804

14 - Utilisation des photos et vidéos des participants - Des photos et vidéos des participants peuvent être réalisées pendant les séjours et utilisées dans tous les supports de communication de notre organisme (brochures, dépliants, site Internet et comptes gérés et détenus par notre organisme sur les réseaux sociaux). L'usage de ces photos et vidéos est accepté à l'avance par le participant ou ses représentants légaux s'il est mineur. La photographie et/ou vidéo ne sera ni communiquée à des tiers, ni vendue, ni utilisée à d'autres fins et usages que ceux précédemment cités. Elle ne peut faire l'objet d'aucune rémunération en cas d'utilisation. La publication ou la diffusion de l'image du participant, ainsi que les légendes ou commentaires accompagnant cette publication ne devront pas porter

atteinte à sa dignité, à sa vie privée ou à sa réputation. En cas de refus, le participant informera par écrit le secrétariat d'alpha.b.

15 - Protection des données – alpha.b garantit que vos données seront traitées conformément à la législation applicable en matière de protection de la vie privée. Les données pourront également être traitées aux fins de vous contacter pour vous informer sur les programmes et services offerts par alpha.b. Vous avez le droit de vous opposer, sur demande et gratuitement, au traitement des données à caractère personnel envisagé à des fins de marketing direct et vous avez un droit d'accès et de rectification de vos données. Les mineurs doivent être représentés par leurs parents ou leur tuteur légal. Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter alpha.b, 2 rue d'Angleterre – 06000 Nice – France.

16 – Réclamations - Pour les mineurs - moins de 18 ans. Tout problème relatif au programme souscrit doit être signalé pendant le séjour pour permettre une intervention rapide des équipes d'alpha.b. Il appartient, en conséquence, au participant ou à ses parents d'informer immédiatement les responsables du centre de tout incident ou malentendu survenant durant le séjour. Les problèmes d'inadéquation avec la famille d'accueil par exemple (problèmes d'intégration, mode de vie, nourriture, etc.) doivent impérativement être signalés sur place, pendant le séjour et dans les plus brefs délais. Aucune réclamation à cet égard ne peut être acceptée après le retour du participant. Après le séjour, toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et ne sera recevable que dans le délai raisonnable d'un mois suivant le retour. Pour les adultes - 18 ans et plus. Tout problème relatif au programme souscrit doit être signalé pendant le séjour au responsable du service concerné : hébergement, cours, facturation etc... ou encore auprès de la direction d'alpha.b. Vous pouvez également remplir dans votre langue une fiche de réclamation que vous pourrez vous procurer au secrétariat. Votre demande sera rapidement traitée et une réponse apportée au plus tard dans les 72h, hors weekend. Les réclamations ne sont plus recevables, passé le délai raisonnable d'un mois suivant le retour.

alpha.b

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