

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1 - La vente de voyages ou de séjours

La vente de voyages ou de séjours linguistiques est régie par les articles 95 à 104 des décrets d'application n°94-490 du 15 juin 1994, de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992.

## 2 - Frais de pré-inscription

Ces frais doivent être versés par chèque. Ils sont valables pour deux années. La pré-inscription permet de recevoir votre dossier. Ce n'est qu'à réception de ce dossier complet que nous confirmons votre inscription au programme sélectionné. Il est conseillé de retourner au plus tôt ces documents, dûment remplis.

## 3 - Formalités

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

## 4 - Conditions d'admission

La demande de pré-inscription doit être accompagnée d'un chèque de 90 euros et de 4 photos d'identité (toute demande incomplète ne sera pas considérée). Vous recevrez votre dossier d'inscription à nous retourner dans les plus brefs délais afin de confirmer votre inscription au programme.

ISPA se réserve le droit de refuser une pré-inscription, estimant que le candidat ne correspond pas aux critères de sélection. Dans ce cas, la fiche de pré-inscription, ainsi que les frais seront remboursés. Dans le cas où ISPA refuserait un dossier d'inscription, après l'envoi de la fiche de pré-inscription, l'ensemble des frais seront également remboursés.

Inscription tardive : si vous retournez votre dossier à moins de 60 jours de la date de départ, ISPA se réserve le droit de majorer la somme de 100 € pour les envois en EXPRESS depuis et vers le pays d'accueil.

## 5 - Annulation :

**a** - Pour les séjours ne nécessitant pas de visa : A plus de 60 jours avant le départ : exceptées les 90 € de frais de pré-inscription et le premier chèque d'acompte envoyé avec le dossier d'inscription, couvrant les frais d'enregistrement, tous les versements seront remboursés. La demande doit être faite par lettre recommandée.

De 60 à 35 jours avant le départ : exceptées les sommes mentionnées ci-dessus, plus une majoration de 381 €, tous les versements seront remboursés.

De 35 jours au départ : exceptées les sommes mentionnées ci-dessus, plus une majoration de 762 €, tous les versements seront remboursés.

**b** - Pour les séjours nécessitant un Visa, une annulation effectuée de 60 à 45 jours avant le départ à l'exception de la somme de 1 296 €, tous les versements seront remboursés. Une annulation effectuée à moins de 45 jours avant le départ à l'exception de la somme de 1 296 € plus une majoration de 762 €, tous les versements seront remboursés. Dans le cas où les documents pour l'obtention du Visa ont déjà été délivrés, l'ensemble des feuillets originaux doit être retourné pour remboursement.

\* 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, où certains programmes de longues durées prévoient un remboursement partiel. Nous consulter pour le détail suivant le programme sélectionné.

## 6 - Garantie Annulation

Facultative, cette garantie vous sera proposée dans votre dossier d'inscription. Le montant de 92 € (183 € pour les séjours de plus de 8 semaines), non-remboursables, vous garantit contre les obligations financières afférentes au programme choisi, à l'exception des frais de pré-inscription, et seulement pour les cas suivants : échec à l'examen ou maladies graves empêchant un départ. Le remboursement ne peut se faire que sur présentation de documents officiels. Dans le cas où le séjour nécessiterait un Visa et si l'ensemble des documents pour l'obtention du Visa a déjà été envoyé, l'ensemble des feuillets originaux doit être retourné pour remboursement.

## 7 - Absence le jour du départ

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

## 8 - Les tarifs

Chaque séjour est spécifique. Les tarifs sont inscrits sur chaque programme. Pour chaque séjour, ce qui est inclus dans le prix est clairement indiqué.

## 9 - Clause de révision des prix

Les tarifs dépendent du taux de change des devises étrangères, y compris les frais d'achat et de transfert vers l'étranger. 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 la fiche des tarifs.

## 10 - Programmes universitaires

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

11 - Chaque programme, et formule de séjour de notre brochure n'est accessible qu'en fonction des places disponibles. Les programmes d'Eté sont soumis au nombre de participants. Nous conseillons donc aux parents, pour le cas d'une réservation de billet d'avion, de prévoir la possibilité d'une modification de date ou annulation de billet, indépendante de notre volonté.

## 12 - Le logement

Les familles d'accueil, résidences/appartements sont rémunérées. Seul les familles d'accueil des programmes «High School» et «Immersion total» sont bénévoles. Egalement, les familles d'accueil ne sont pas tenues d'organiser des activités touristiques. Le logement n'est pas payant pour les «Au Pair».

## 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 anglaise. ISPA peut décider, dans l'intérêt du candidat, de ne pas accepter un contrat d'assurance dont la couverture serait jugée insuffisante. Attention, uniquement pour le séjour «High School» et «Au Pair», notre assurance médicale est obligatoire. Elle a été visée et agréée par les services gouvernementaux compétents aux USA.

Pour les ressortissants non français et tout étudiant de plus de 30 ans : le coût de l'assurance médicale, peut faire l'objet d'un supplément à la charge du candidat. Nous consulter.

## 14 - Discipline

Un effort de politesse et de 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 montrait 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 ne peut être tenue responsable dans le cas d'une impossibilité d'assurer les prestations prévues due à une catastrophe naturelle, ou à des troubles grave échappant à son contrôle. Ce cas sera considéré comme cas de force majeure concernant le remboursement après le départ.

## 17 - La responsabilité de l'étudiant

Les participants sont responsables des informations données dans leur dossier d'inscription vis-à-vis de ISPA, de l'Université ou école d'accueil, et des services de l'immigration. Dans le cas d'un refus de Visa, ISPA ne pourra pas être considéré responsable, et le

remboursement éventuel des sommes avancées sera négocié avec ISPA et ses partenaires. Le candidat au programme, mineur ou majeur, est entièrement responsable de ses actes durant son séjour à l'étranger.

18 - Les photos des candidats prises par ISPA ou nos correspondants sur place sont libres de droit.

## 19 - Travailler durant le séjour

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

## 20 - Départs accompagnés

Beaucoup de nos programmes vous permettent d'arriver à différentes dates, toute l'année. Seuls les départs de groupe seront accompagnés. 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. Les personnes organisant les accueils ne sont pas tenus de parler français. Certaines destinations proposent l'option «retour à l'aéroport», cette option est payante et elle est fortement conseillée pour les mineurs.

## 22 - Etat de santé

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

## 23 - Mode de paiement

A 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 ou virement bancaire. Pour un virement bancaire, les frais de virement sont à la charge du donneur d'ordre. Avant le départ, dans le cas où le délai de règlement ne serait pas respecté, ISPA se réserve le droit d'annuler ou de différer le départ du candidat.

## 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, entre le mois de Décembre et le mois de Mars. Les dossiers universitaires entre 2 et 6 mois avant le départ et le séjour linguistiques entre 8 et 12 semaines avant le départ.

## 25 - Obtention des Visas

Nous consulter au préalable pour connaître les conditions d'obtention d'un Visa pour le pays que vous avez sélectionné. Pour certains séjours aux USA, nécessitant un Visa, les candidats devront déposer leur dossier en personne, au consulat des USA à Paris. Toujours pour les USA, les séjours de plus de 18 leçons d'anglais par semaines, ou les séjours d'une durée supérieure à trois mois, nécessitent un Visa d'étudiant. ISPA s'occupe des ressortissants français.

## 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 100 € 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 150 €.

## 27 - Clause de compétence

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

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

## 29 - Dates

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

## 30 - Organisation du transport

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. A l'exception des séjours «High School» et «Au Pair», 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 des programmes «High School», les candidats de 15 ans et moins de 15 ans devront voyager avec une option «U.M» (unaccompanied minor). Les frais engendrés par cette option sont à la charge du candidat.

## REPRODUCTION DES DISPOSITIONS DES ARTICLES R211-5 À R211-13 DU CODE DU TOURISME

### Article R211-5 :

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

### Article R211-6 :

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

- 1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3) Les repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

### Article R211-7 :

L'information préalable faite au consommateur engage

le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

### Article R211-8 :

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

- 1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10) Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-6 ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous ;
- 16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17) Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

### Article R211-9 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

### Article R211-10 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

### Article R211-11 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14o de l'article R211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
  - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; et
- avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

### Article R211-12 :

Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

### Article R211-13 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Nous serons à vos côtés durant toute la durée de votre séjour pour vous assurer les meilleures conditions, et répondre à vos questions s'il y a lieu.

ISPA SARL est agréé par le Ministère - **Licence d'Etat n°LI083 01 0001** - Membre de l'Office.

**I.S.P.A**  
**International Student Program Association**  
**BP 32 - 83600 LES ADRETS**

**Assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de GENERALI ASSURANCES**  
**Garantie financière souscrite auprès de APS PARIS**