

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La Société TUI STUDENTS & SCHOOLS France, Société à responsabilité limitée Au capital de 10.000€ commercialisant sous le nom de Student City France, dont le siège est 63 boulevard de Ménilmontant, 75011 PARIS, France, est inscrite au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075100273 et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 522871946. Elle a souscrit une assurance civile et professionnelle auprès de AXA Paris (contrat numéro 399 227 354). La société est membre du groupe TUI Travel PLC

Prix

Les prix des séjours proposés doivent être confirmés à chaque souscription. Les prix sont exprimés en euros (TVA incluse). Ils s'entendent par personne, sauf si indiqué autrement. Ils ne comprennent pas la taxe de séjour, les prestations optionnelles, les forfaits de sports (sauf si autrement indiqué), ni la caution que le client verse à son arrivée.

Acompte et paiement du solde

La réservation ne deviendra définitive qu'après réception de la « proposition de séjour » signée, du paiement de l'acompte tel que défini dans la proposition et de la confirmation par TUI Students&Schools/Student City de la réservation par email ou par courrier.

Le paiement du solde devra être effectué au plus tard 1 mois avant le début du séjour. En cas de règlement concernant les marchés publics, le client devra en informer l'organisateur à la réservation. L'organisateur se réserve le droit de ne pas accepter la réservation selon les conditions de paiement demandées par le client. Dans le cas contraire, l'organisateur notifiera les conditions de paiement accordées au client sur le contrat de réservation qui sera signé par le client.

Taux des pénalités de retard

Tout retard de paiement pourra donner lieu à des pénalités de retard au taux légal en vigueur.

Taxes de séjour

Les taxes de séjour peuvent varier. Selon le site, les taxes sont fixées et réévaluées régulièrement par les communes. Celles-ci nous ont chargés de les collecter auprès de la clientèle et de leur reverser.

Modifications d'éléments essentiels de la réservation par l'organisateur

En cas de force majeure ou d'imprévu, l'organisateur se réserve le droit de modifier partiellement ou totalement ses prestations, tant concernant l'hébergement que les prestations optionnelles. En cas de force majeure, après en avoir été informé au préalable, par fax, e-mail ou appel téléphonique, et avoir reçu confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception, le client pourra soit: résilier son contrat et recevoir un avoir correspondant à la somme versée ou accepter la ou les modifications apportées ou le séjour de substitution proposé par l'organisateur. Dès lors, un avenant au contrat précisant la ou les modifications apportées sera alors signé par les parties, toutes diminutions ou augmentations éventuelles des prix viendra en déduction ou en augmentation des sommes restant éventuellement dues par le client. Enfin, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le surplus lui sera restitué avant la fin du séjour.

Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le client

En cas de changement de dates ou du nombre de participants, le coût du séjour pourrait en être modifié.

La durée du séjour est celle prévue dans le contrat. Sous réserve de disponibilité et à la discrétion de l'organisateur, la durée du séjour peut être prolongée à la demande du client, sans obligation pour l'organisateur de le maintenir dans le même appartement ou la même chambre, ni de pratiquer le prix initial convenu.

De même, l'effectif annoncé dans le contrat est le seul sur lequel l'organisateur s'engage. Toute addition individuelle devra faire l'objet d'une demande du client par écrit, demande à laquelle l'organisateur s'engage à répondre par écrit sous 2 jours ouvrés.

Conditions d'annulation

Aucun acompte n'est remboursable. Toute annulation sera facturée à 60% si l'annulation est notifiée par écrit entre 29 et 45 jours avant le départ, à 80% si l'annulation est notifiée par écrit entre 28 et 15 jours avant le départ, à 100% si l'annulation est notifiée par écrit entre 14 jours et le jour même du départ. Toute annulation le jour de l'arrivée ou durant le séjour est non remboursable. S'il le souhaite, le client peut souscrire à une assurance annulation auprès de l'organisateur lors de la mise en place du contrat.

Abandon de séjour

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement de quelque nature s'il abrège ou interrompt son séjour pour quelque cause que ce soit. De plus, toute prestation non utilisée ne sera pas remboursée.

Heures d'arrivée et de départ

Pour tout départ ultérieur à l'horaire convenu dans le contrat, une journée supplémentaire sera facturée. En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir le responsable du site et convenir directement avec lui d'une heure d'arrivée.

Dépôt de caution

Dans le cas où une caution serait demandée, elle sera restituée après le départ effectif du client afin de permettre à l'organisateur de constater d'éventuels dégâts causés et non visibles de suite. S'il est nécessaire de procéder à une réparation ou un remplacement d'objet détérioré ou cassé, le montant retenu sur la caution fera l'objet d'un justificatif. Toute clé perdue sera facturée 10 euros.

Durant le séjour, le client est, de plein droit, tenu responsable de tout objet cassé ou détérioré et des dommages qui pourraient en résulter ou être causés aux installations.

Obligations du client

Chaque logement ou matériel mis à la disposition du client est en bon état d'entretien. Il devra donc l'utiliser en bon père de famille. Tous les logements présentés à la clientèle sont conformes aux normes de sécurité française et sont régulièrement contrôlés. Ils sont équipés pour des séjours touristiques.

Dans le cas de mise à disposition d'équipements tels que piscines collectives, saunas, jacuzzis, salle de jeux, salle de musculation ou quand sont proposées des activités annexes en collaboration avec d'autres prestataires, les clients devront au préalable s'être assurés être en bonne condition physique. Ils devront également s'assurer d'avoir pris connaissance des consignes d'utilisation, d'entretien et de sécurité, de les avoir comprises et de s'y conformer.

Si ces consignes n'ont pas été respectées ou plus généralement en cas de faute des utilisateurs, l'organisateur décline toute responsabilité en cas de dommages, pertes, blessures desdits usagers.

Enfin, l'organisateur se réserve le droit d'interdire l'accès aux installations, ou prestations, ou personnes refusant de se conformer aux règles de fonctionnement et de sécurité.

Si le comportement d'un client est considéré comme dangereux ou pouvant nuire à autrui, l'organisateur se réserve le droit de mettre fin au séjour ou de l'annuler. Si par exemple un accompagnateur ou un membre du personnel estime qu'un comportement est inacceptable, il a l'autorisation de mettre fin au séjour en tout lieu et à tout moment. Si cette situation se produit, l'organisateur ne sera plus responsable de votre séjour et ne sera plus dans l'obligation de couvrir quelque dépense que ce soit et n'acceptera de verser aucune compensation ni aucun remboursement.

En signant le contrat, le client accepte la responsabilité du bon comportement des participants durant tout le séjour et garantit qu'au moins un adulte responsable sera présent en permanence afin de veiller au bon comportement des participants. De plus, il doit s'assurer que :

- Aucun participant mineur ne consomme de boisson alcoolisée.
- Toutes les lois locales concernant la consommation d'alcool soient respectées.
- Toute consommation d'alcool soit faite avec modération.
- L'interdiction de fumer dans les logements et dans les parties communes soit respectée.
- Les participants se comportent de manière responsable et n'aient pas un comportement susceptible de nuire aux biens ou aux personnes.
- Dans le cas d'un groupe composé de mineurs, les accompagnateurs aient été informés des règles à respecter concernant la protection de l'enfant. Si le directeur du centre constatait une violation de ces règles, il prendrait alors toutes les dispositions nécessaires afin de protéger l'enfant, le groupe et les autres groupes séjournant dans le centre. Si l'incident le justifiait, l'organisateur se réserve le droit de lancer une procédure juridique à l'encontre du client.

Formalités douanières

En signant le contrat, le client s'engage à vérifier que chaque participant ait rempli les formalités nécessaires au passage des frontières si le séjour se déroule en partie ou en totalité à l'étranger (validité du passeport/carte d'identité, vaccins exigés, autorisation de sortie du territoire...etc)

Responsabilité

La responsabilité de l'organisateur ne pourra pas être engagée en cas de vol, dégradation d'effets personnels présents dans le logement, y compris dans les coffres individuels, les locaux communs, les parkings et toutes autres dépendances ou annexes de la résidence ou hôtel. Les dispositions du code civil relatives à la responsabilité civile des hôteliers ne seront pas appliquées à la présente. Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre de l'organisateur du fait de la pratique d'activités sportives ou autres, organisées localement ou non.

L'organisateur ne saura être responsable des cas fortuits, de force majeure ou plus généralement de toute nuisance extérieure pouvant suspendre, perturber, interrompre, ou encore empêcher le séjour. Le client devra vérifier qu'il a bien souscrit une assurance multirisques et responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, dont il devra pouvoir justifier à première demande de l'organisateur. En dehors de tout autre accord préalable et écrit contraire, les mineurs sont sous la responsabilité unique, complète et exclusive de leurs parents ou accompagnateurs pendant toute la durée de leur séjour. Les clients ou personnes étrangères au service ont une interdiction formelle et absolue de pénétrer dans les zones indiquées comme étant réservées au personnel. Si ces derniers s'y aventureraient ce serait exclusivement à leur risque et péril, l'organisateur se dégageant dès lors de toute responsabilité.

Réclamations

Afin de solutionner le problème le plus rapidement possible, toute réclamation éventuelle durant le séjour du client doit être signalée immédiatement au responsable du site. S'il ne peut être résolu sur place, le client doit faire parvenir une lettre recommandée avec accusé de réception à la société TUI Students & Schools France dans les 15 jours ouvrables suivant son départ, détaillant sa réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte et sera de plein droit forclose. Le client ne pourra réclamer aucune indemnité en cas de réparation urgente devant s'effectuer durant le séjour à l'intérieur ou à l'extérieur du logement. En toutes hypothèses, sous peine d'irrecevabilité de plein droit de la réclamation, le client devra systématiquement régler la totalité du séjour sans pouvoir exercer une retenue de son propre chef.

Résiliation du contrat

Le contrat sera résilié de plein droit sans avoir besoin de recourir à la justice, en cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations ou de comportement de nature à perturber le séjour des autres clients ou l'exploitation du site. Dans ce cas, le client rendra immédiatement ses clés et pourra être expulsé sans délai.

Litiges, résolutions des conflits

Avant d'entamer toute procédure judiciaire, sous peine d'irrecevabilité de plein droit des prétentions soumises devant justice, les cocontractants s'engagent à tenter de régler leur litige à l'amiable.

Paraphes :

En cas d'échec de résolution à l'amiable de leur litige, les parties attribuent expressément compétence aux tribunaux de Paris.

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions du Décret no 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, codifié au Code du Tourisme, à la partie réglementaire : Titre 1^{er} : des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R 211-8.
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R 211-15 à R 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

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

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un 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 R211-10

Dans le cas prévu à l'article L 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans 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 R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R 211-4.

Article R211-12 Les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L 211-1.

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R 211-6 après que la prestation a été fournie.

Paraphes :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE PARTICULIERES – CLIENTS INDIVIDUELS

La Société TUI STUDENTS & SCHOOLS France, Société à responsabilité limitée Au capital de 10.000€ commercialisant sous le nom de Student City France, dont le siège est 63 boulevard de Ménilmontant, 75 011 Paris, France, est inscrite au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075100273 et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 522871946. Elle a souscrit une assurance civile et professionnelle auprès d'AXA Paris (contrat numéro 399 227 354). La société est membre du groupe TUI Travel PLC.

Conditions de vente

Student City propose au nom de la société TUI Language des séjours linguistiques dont la prestation est décrite sur le contrat de réservation. Son client principal est soit le participant au séjour majeur soit son représentant légal si le participant est mineur.

Prix

Les prix des séjours proposés doivent être confirmés à chaque souscription. Les prix sont exprimés en euros (TVA incluse). Ils s'entendent par personne, sauf si indiqué autrement. Ils ne comprennent pas les prestations optionnelles, les forfaits de sports (sauf si autrement indiqué), ni la caution éventuelle que le client verse à son arrivée.

Acompte et paiement du solde

La réservation ne deviendra définitive qu'après réception de l'acompte et de la confirmation de réservation telle que définie dans le dossier d'inscription ou la confirmation d'inscription. Le paiement du solde devra être effectué au plus tard 2 mois avant le début du séjour.

Taux des pénalités de retard

Tout retard de paiement pourra donner lieu à des pénalités de retard au taux légal en vigueur.

Modifications d'éléments essentiels de la réservation par l'organisateur

En cas de force majeure ou d'imprévu, l'organisateur se réserve le droit de modifier partiellement ou totalement ses prestations, tant concernant l'hébergement que les prestations optionnelles. En cas de force majeure ou d'imprévu, après en avoir été informé au préalable, e-mail ou appel téléphonique, et avoir reçu confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception, le client pourra soit: résilier son contrat et recevoir un avoir correspondant à la somme versée ou accepter la ou les modifications apportées ou le séjour de substitution proposé par l'organisateur. Dès lors, un avenant au contrat précisant la ou les modifications apportées sera alors signé par les parties, toutes diminutions ou augmentations éventuelles des prix viendra en déduction ou en augmentation des sommes restant éventuellement dues par le client. Enfin, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le surplus lui sera restitué avant la fin du séjour.

Dans le cas où un séjour ne pouvait avoir lieu compte tenu d'un nombre insuffisant de participants, TUI Students & Schools se réserve le droit d'annuler le programme. Dans ce cas, les parents seraient prévenus au moins 21 jours avant le départ. En cas d'annulation d'un groupe par TUI Students & Schools pour quelque motif légitime, les parents ne pourraient exiger que le remboursement des sommes versées. Ils ne pourraient en aucun prétendre à des dommages et intérêts. Si, pour cause de force majeure ou dans le cadre de circonstances impérieuses, ou par suite d'un événement extérieur qui s'imposerait à TUI Students & Schools, cette dernière se trouverait dans l'obligation d'annuler tout ou partie de ses engagements prévus ; TUI Students & Schools ferait tout son possible pour remplacer son ou ses engagements prévus par des prestations équivalentes. S'il n'y avait pas de solutions de remplacement, TUI Students & Schools rembourserait intégralement les sommes correspondantes aux prestations non fournies et non remplacées. Les parents ne pourraient en aucun cas prétendre à des dommages et intérêts.

Les retards lors des départs ou des retours ne peuvent entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification du programme prévu. Un changement de famille ou de lieu de séjour ne peut donner lieu à aucune compensation ; le lieu de séjour ne constituant pas un élément essentiel du contrat.

Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le client

En cas de changement de dates ou du lieu de séjour, le coût du séjour pourrait en être modifié.

La durée du séjour est celle prévue dans le contrat. Sous réserve de disponibilité et à la discrétion de l'organisateur, la durée du séjour peut être prolongée à la demande du client, sans obligation pour l'organisateur de le maintenir dans le même appartement ou la même chambre, ni de pratiquer le prix initial convenu.

Conditions d'annulation

Aucun acompte n'est remboursable. Toute annulation sera facturée à 60% si l'annulation est notifiée par écrit entre 29 et 45 jours avant le départ, à 80% si l'annulation est notifiée par écrit entre 28 et 15 jours avant le départ, à 100% si l'annulation est notifiée par écrit entre 14 jours et le jour même du départ. Toute annulation le jour de l'arrivée ou durant le séjour est non remboursable. S'il le souhaite, le client peut souscrire à une assurance annulation auprès de l'organisateur ou d'une compagnie d'assurance notoirement solvable lors de la mise en place du contrat.

Abandon de séjour

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement de quelque nature s'il abrège ou interrompt son séjour pour quelque cause que ce soit. De plus, toute prestation non utilisée ne sera pas remboursée.

Heures d'arrivée et de départ

Lorsque le transport France/Grande-Bretagne est organisé par TUI Students & Schools, les départs de Paris peuvent s'effectuer entre 8h00 et 17h00 et les arrivées à Paris entre 14h et 00h00. Lorsque le transport France/Grande-Bretagne est organisé par le client, les transferts le jour de l'arrivée de l'aéroport d'arrivée au centre sont prévus à partir de 11h et jusqu'à 17h et entre 12h00 et 19h00 le jour du départ (attention, tenir compte des délais d'embarquement). Si le vol du participant ne correspond pas à ces horaires, un supplément pour transfert exceptionnel sera appliqué.

Dépôt de caution

Dans le cas où une caution serait demandée, elle sera restituée après le départ effectif du client afin de permettre à l'organisateur de constater d'éventuels dégâts causés et non visibles de suite. S'il est nécessaire de procéder à une réparation ou un remplacement d'objet détérioré ou cassé, le montant retenu sur la caution fera l'objet d'un justificatif. Toute clé perdue sera facturée 10 euros.

Durant le séjour, le client est, de plein droit, tenu responsable de tout objet cassé ou détérioré et des dommages qui pourraient en résulter ou être causés aux installations.

Obligations du client

Chaque logement ou matériel mis à la disposition du client est en bon état d'entretien. Il devra donc l'utiliser en bon père de famille. Tous les logements présentés à la clientèle sont conformes aux normes de sécurité locale et sont régulièrement contrôlés. Dans le cas de mise à disposition d'équipements tels que piscines collectives, saunas, jacuzzis, salle de jeux, salle de musculation ou quand sont proposées des activités annexes en collaboration avec d'autres prestataires, les clients devront au préalable s'être assurés être en bonne condition physique. Ils devront également s'assurer d'avoir pris connaissance des consignes d'utilisation, d'entretien et de sécurité, de les avoir comprises et de s'y conformer.

Si ces consignes n'ont pas été respectées ou plus généralement en cas de faute des participants, l'organisateur décline toute responsabilité en cas de dommages, pertes, blessures des dits participants.

Enfin, l'organisateur se réserve le droit d'interdire l'accès aux installations, ou prestations, à toutes personnes refusant de se conformer aux règles de fonctionnement et de sécurité.

Si le comportement d'un participant est considéré comme dangereux ou pouvant nuire à autrui, l'organisateur se réserve le droit de mettre fin au séjour ou de l'annuler. Si par exemple un accompagnateur ou un membre du personnel estime qu'un comportement est inacceptable, il a l'autorisation de mettre fin au séjour en tout lieu et à tout moment. Si cette situation se produit, l'organisateur ne sera plus responsable de votre séjour et ne sera plus dans l'obligation de couvrir quelque dépense que ce soit et n'acceptera de verser aucune compensation ni aucun remboursement.

En signant le contrat, le client accepte la responsabilité du bon comportement du participant mineur durant tout le séjour. De plus, il doit s'assurer que :

- Le participant mineur ait été informé en amont du séjour sur les dangers de la consommation d'alcool, tabac ou autres substances illégales
- Le participant mineur sache qu'il devra se conformer aux règles imposées par le directeur du centre
- Le participant mineur devra prendre connaissance du livret remis à l'arrivée (et éventuellement envoyé par email en amont du séjour)

Décharge de responsabilité

Si le participant au séjour est mineur, l'organisateur exigera du client une décharge de responsabilité signée par le représentant légal afin notamment d'autoriser ou non le responsable de l'encadrement à faire pratiquer tout soin médical urgent (y compris une hospitalisation) ou toute intervention qui s'avérerait indispensable conformément aux prescriptions du corps médical consulté. A défaut et dans un cas d'extrême urgence dont l'attente de consentement mettrait la vie de l'étudiant mineur en danger, l'étudiant(e) serait pris(e) en charge par les services médicaux.

Formalités douanières

En signant le contrat, le client s'engage à vérifier que le participant ait rempli les formalités nécessaires au passage des frontières si le séjour se déroule en partie ou en totalité à l'étranger (validité du passeport/carte d'identité, vaccins exigés, autorisation de sortie du territoire...etc)

Responsabilité

La responsabilité de l'organisateur ne pourra pas être engagée en cas de vol, dégradation d'effets personnels présents dans le logement, y compris dans les coffres individuels, les locaux communs, les parkings et toutes autres dépendances ou annexes de la résidence ou centre. Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre de l'organisateur du fait de la pratique d'activités sportives ou autres, organisées localement ou non. L'organisateur ne saura être responsable des cas fortuits, de force majeure ou plus généralement de toute nuisance extérieure pouvant suspendre, perturber, interrompre, ou encore empêcher le séjour. Le client devra vérifier qu'il a bien souscrit au nom du participant une assurance multirisques et responsabilité civile auprès de l'organisateur ou d'une compagnie d'assurance notoirement solvable dont le participant devra pouvoir justifier à première demande de l'organisateur. En dehors de tout autre accord préalable et écrit contraire, les mineurs sont sous la responsabilité unique, complète et exclusive de leurs parents ou accompagnateurs pendant toute la durée de leur séjour. Les participants ou personnes étrangères au service ont une interdiction formelle et absolue de pénétrer dans les zones indiquées comme étant réservées au personnel. Si ces derniers s'y aventureraient ce serait exclusivement à leur risque et péril, l'organisateur se dégageant dès lors de toute responsabilité.

Réclamations

Afin de solutionner le problème le plus rapidement possible, toute réclamation éventuelle durant le séjour du client doit être signalée immédiatement au responsable du site. S'il ne peut être résolu sur place, le client doit faire parvenir une lettre recommandée avec accusé de réception à la société TUI Students & Schools France dans les 15 jours ouvrables suivant son départ, détaillant sa réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte et sera de plein droit fermée. Le client ne pourra réclamer aucune indemnité en cas de réparation urgente devant s'effectuer durant le séjour à l'intérieur ou à l'extérieur du logement. En toutes hypothèses, sous peine d'irrecevabilité de plein droit de la réclamation, le client devra systématiquement régler la totalité du séjour sans pouvoir exercer une retenue de son propre chef.

Paraphes :

Résiliation du contrat

Le contrat sera résilié de plein droit sans avoir besoin de recourir à la justice, en cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations ou de comportement de nature à perturber le séjour des autres clients ou l'exploitation du site. Dans ce cas, le client rendra immédiatement ses clés et pourra être expulsé sans délai.

Litiges, résolutions des conflits

Avant d'entamer toute procédure judiciaire, sous peine d'irrecevabilité de plein droit des prétentions soumises devant justice, les cocontractants s'engagent à tenter de régler leur litige à l'amiable.

En cas d'échec de résolution à l'amiable de leur litige, les parties attribuent expressément compétence aux tribunaux de Paris.

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions du Décret no 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, codifié au Code du Tourisme, à la partie réglementaire : Titre 1^{er} : des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R 211-8.
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R 211-15 à R 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

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

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un 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 R211-10

Dans le cas prévu à l'article L 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis: -soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R 211-4.

Article R211-12 Les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L 211-1.

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R 211-6 après que la prestation a été fournie.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE PARTICULIERES – CLIENTS INDIVIDUELS - TEFL

La Société TUI STUDENTS & SCHOOLS France, Société à responsabilité limitée au capital de 10.000€ commercialisant sous le nom de Student City France, dont le siège est 63 boulevard de Ménilmontant, 75 011 Paris, France, est inscrite au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075100273 et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 522871946. Elle a souscrit une assurance civile et professionnelle auprès d'AXA Paris (contrat numéro 399 227 354). La société est membre du groupe TUI Travel PLC.

Conditions de vente

Student City propose au nom de la société ItoI TEFL des formations au TEFL (Teaching English as a Foreign Language) dont la prestation est décrite sur le contrat de réservation. Son client principal est le participant à la formation majeur.

Prix

Les prix des séjours proposés doivent être confirmés à chaque souscription. Les prix sont exprimés en euros (TVA incluse). Ils s'entendent par personne, sauf si indiqué autrement. Ils ne comprennent pas les prestations optionnelles ni les options.

Acompte et paiement du solde

La réservation ne deviendra définitive qu'après réception de l'acompte et de la confirmation de réservation telle que définie dans la confirmation d'inscription.

Le paiement du solde devra être effectué au plus tard 2 mois avant le début de la formation.

Taux des pénalités de retard

Tout retard de paiement pourra donner lieu à des pénalités de retard au taux légal en vigueur.

Obligations de Student City

Student City s'engage à faire tout son possible pour fournir au client le meilleur service possible. Ainsi, Student City met à disposition du client une adresse email où adresser ses requêtes ou questions auxquelles Student City s'engage à répondre dans un délai raisonnable : partir@student-city.fr.

Pré-requis pour s'inscrire à la formation TEFL online

Afin de réussir la formation TEFL online, le client doit:

- Avoir une connaissance certaine des bases de l'enseignement d'une langue étrangère
- Justifier d'un niveau courant en anglais, au minimum le Cambridge Certificate in Advanced English ou équivalent.
- Etre prêt à recevoir des conseils de la part de son tuteur mais aussi des autres participants à la formation.

Le client doit être conscient que le suivi de la formation proposée ne garantit pas la réussite de la formation.

Obligations du client

Les cours en ligne doivent être achevés en 3 mois. Il est recommandé de réaliser The Grammar Awareness Course and Specialist Certificates pendant ces 3 mois également. Les cours commencent à la date d'achat de la formation. Si le client ne parvient pas à réaliser sa formation en 3 mois, il peut étendre la durée d'accès aux cours :

- 1 mois (30 jours) : 75€
- 3 mois (90 jours) : 150€

Il est possible de prolonger la formation plus d'une fois et à tout moment pendant ou après la formation.

Cours online

Le client a un nombre illimité de tentatives pour réussir les devoirs autoévalués (auto-market assessment). Pour les devoirs corrigés par un tuteur (tutor-market assessment), il dispose de 3 tentatives. Au bout de 3 tentatives, si le client ne parvient toujours pas à atteindre le niveau minimal exigé, le dernier devoir sera transmis au directeur des études qui le transmettra à un autre tuteur. Si le second tuteur juge le devoir non satisfaisant, le directeur des études se réserve le droit de ne pas valider la formation du client.

Aucun remboursement n'est possible en cas d'échec à la formation.

Grammar awareness course

Le client peut réaliser les devoirs de ce module en autant de fois qu'il le souhaite. Cependant, Student City se réserve le droit de ne pas valider la formation s'il estime que le client n'a pas le niveau de grammaire requis ou si le nombre de tentatives pour réussir le module est déraisonnable.

Aucun remboursement n'est possible en cas d'échec à la formation.

Pré-requis pour s'inscrire à la formation TEFL en classe

Afin de réussir la formation TEFL en classe, le client doit:

- Avoir une connaissance certaine des bases de l'enseignement d'une langue étrangère
- Justifier d'un niveau courant en anglais, au minimum le Cambridge Certificate in Advanced English ou équivalent.
- Etre capable de planifier un cours
- Avoir des connaissances en gestion de classe
- Etre prêt à recevoir des conseils de la part de son tuteur mais aussi des autres participants à la formation.
- Faire preuve d'une attitude respectueuse, studieuse et constructive pendant la session de formation.

Le client doit être conscient que le suivi de la formation proposée ne garantit pas la réussite de la formation.

La participation à la session de cours en classe ne garantit pas la réussite de la formation. Cependant, l'absence aux cours aura pour conséquence l'échec à la formation. Il est de l'appréciation du tuteur de juger de la réussite ou non à la formation. Si le client échoue, il sera averti par lettre dans les 14 jours suivants la session de formation des raisons de son échec.

Aucun remboursement n'est possible en cas d'échec à la formation.

Délai de rétractation**Cours online**

Si pour une raison ou une autre le client n'est pas satisfait de la prestation achetée, il peut demander un remboursement de la prestation dans les 7 jours suivants la réservation. Si le client annule sa réservation, tous ses accès au matériel de cours seront bloqués.

Cours en classe

Si pour une raison ou une autre le client n'est pas satisfait de la prestation achetée, il peut demander un remboursement de la prestation dans les 7 jours suivants la réservation à condition que cela intervienne plus de 7 jours avant la date de session de formation. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être exigé. Si le client annule sa réservation, tous ses accès au matériel de cours seront bloqués.

Si le client n'est pas satisfait des prestations fournies, il doit en informer le tuteur pendant la première journée de formation. Si le problème ne peut être réglé, il doit contacter le bureau Student City le lundi matin suivant le week-end de formation afin de tenter de trouver une solution.

Si le client rencontre un cas évoqué ci-dessus et souhaite demander un remboursement, il devra adresser sa demande justifiée à Student City par email : partir@student-city.fr.

Annulation d'une session de cours en classe par Student City

Les sessions de formation en classe ont lieu à condition qu'un nombre minimum de participants soit atteint. Si ce nombre n'est pas atteint, Student City se réserve le droit d'annuler le cours et de transférer les participants sur une autre session adaptée. Si cela n'est pas possible, le client peut exiger un remboursement ou un changement de date sans frais. Student City ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des sommes engagées par le client pour participer à une session de formation annulée par Student City.

Modification de dates ou de sites de cours en classe du fait du client

Il est possible de changer les dates ou le lieu de formation d'une session de cours en classe aux conditions suivantes :

- Jusqu'à 7 jours après la réservation – gratuit. Ceci ne s'applique pas si le client réserve une session moins de 7 jours avant la date de formation.
- Plus de 30 jours avant la date de formation – 60€.

Paraphes :

- Entre 30 et 7 jours avant le début de la formation – 120€.

- Il n'est pas possible de faire de changement moins de 7 jours avant la date de formation et aucun remboursement ne peut être exigé en cas d'absence à la session de formation.

Merci de noter qu'il n'est pas possible de procéder à plus de 3 changements de date ou site de formation et que tout changement est soumis à disponibilité.

Merci de noter que toute réduction consentie pour une session ne peut être transférée sur une autre session de formation. Si le client souhaite changer de date, il devra s'acquitter de la différence entre le montant de la nouvelle session et le montant de la réservation originale.

Si le client a souscrit à l'option Simply flexibility, les conditions suivantes s'appliquent :

Il est possible de modifier les dates et/ou le lieu de la session de formation dans les conditions suivantes :

- Jusqu'à 7 jours après la réservation – gratuit. Ceci ne s'applique pas si le client réserve une session moins de 7 jours avant la date de formation.

- Jusqu'à 7 jours avant la date de la session de formation - gratuit.

- Moins de 7 jours avant la session de formation – 60€.

- Il n'est pas possible de faire de changement moins de 7 jours avant la date de formation et aucun remboursement ne peut être exigé en cas d'absence à la session de formation.

Merci de noter qu'il n'est pas possible de procéder à plus de 3 changements de date ou site de formation et que tout changement est soumis à disponibilité.

Merci de noter que toute réduction consentie pour une session ne peut être transférée sur une autre session de formation. Si le client souhaite changer de date, le client devra s'acquitter de la différence entre le montant de la nouvelle session et le montant de la réservation originale.

Un client ne se présentant pas à la session de formation sans en avoir averti Student City au préalable ne pourra en aucun cas prétendre à un remboursement ou un changement de date.

Transfert de cours

Les formations TEFL proposées par Student City sont transférables à un tiers pour un coût de 15€. Si le client considère qu'il ne peut plus suivre la formation réservée, il peut la céder à un tiers qui suivra le cours et recevra la certification à sa place. Cela peut être accepté dans les cas suivants :

- Le client informe Student City de la session de la formation.

- Le client n'a soumis aucun devoir à la notation.

- La personne à qui la formation doit être cédée remplit tous les critères requis.

- La personne à qui la formation est cédée commencera la formation dès le début comme si elle y avait souscrit indépendamment.

A tout moment, le client peut changer de formation entre cours en classe et cours online. Des frais à hauteur de 90€ s'appliquent, plus l'éventuelle différence entre le coût original du cours et le coût du nouveau cours. Si le nouveau cours choisi est d'une valeur inférieure au cours originale, aucun remboursement n'est possible.

Plainte

Si le client n'est pas satisfait des services de Student City, il peut adresser une plainte par email à Student City à l'adresse suivante : partir@student-city.fr. Cette plainte doit être adressée dans les 14 jours suivants la fin de la formation. Student City accusera réception de la plainte et y répondra dans les 30 jours.

Résiliation du contrat

Le contrat sera résilié de plein droit sans avoir besoin de recourir à la justice, en cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations ou de comportement de nature à perturber la formation des autres clients ou l'exploitation du site.

Litiges, résolutions des conflits

Avant d'entamer toute procédure judiciaire, sous peine d'irrecevabilité de plein droit des prétentions soumises devant justice, les cocontractants s'engagent à tenter de régler leur litige à l'amiable.

En cas d'échec de résolution à l'amiable de leur litige, les parties attribuent expressément compétence aux tribunaux de Paris.

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions du Décret no 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, codifié au Code du Tourisme, à la partie réglementaire : Titre 1^{er} : des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R 211-8.

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R 211-15 à R 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

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

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

Paraphes :

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

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

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un 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 R211-10

Dans le cas prévu à l'article L 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans 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 R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R 211-4.

Article R211-12 Les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L 211-1.

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R 211-6 après que la prestation a été fournie.