

Établies en application du Décret n°2017-1871 du 29/11/2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1717 du 20/12/2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25/11/2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Entre le détaillant, la SARL Effective (ci-après dénommée « Effective »), et le bénéficiaire de la formation linguistique objet du présent contrat (ci-après dénommé « le Client »), ou son responsable légal s'il est mineur (ci-après dénommé « le Client »), il est convenu ce qui suit :

### Article 1 - Détaillant et organisateurs

#### Le détaillant

- SARL Effective Linguistique, siège social 3 rue Fénelon, 33000 BORDEAUX
- RCS 400764320. SIRET 40076432000059, immatriculée au Registre officiel des opérateurs de voyages : n° IM033100009
- N° de TVA intracommunautaire : FR88400764320.
- Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Contrat n° 55671231 souscrit auprès de Allianz IARD, 87 Rue de Richelieu, 75002 Paris, à hauteur de 1 000 000 € par année d'assurance.
- Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 17 Avenue Carnot, 75017 PARIS.
- Adhérent de l'Union Nationale des Organisateurs de Séjours Educatifs et Linguistiques (UNOSEL).
- Authentification des taux de satisfaction Clients : Maître JP Biran, Huissier de Justice à Bordeaux
- Site internet : [www.effective-linguistique.com](http://www.effective-linguistique.com), édité par la SARL EFFECTIVE, hébergé par OVH

#### Les organisateurs

Les différentes écoles de langue sélectionnées par le détaillant en vue de la délivrance des prestations faisant l'objet du présent contrat et dont les coordonnées sont communiquées au Client dans le Dossier de Séjour.

### Article 2 - Nature de la prestation

Effective intervient en qualité de représentant en France de centres de formations linguistiques internationaux, eux-mêmes responsables de la bonne exécution des prestations de cours et de leurs éventuelles prestations accessoires, et ayant mandaté Effective aux fins de les représenter en France.

La prestation d'Effective consiste à sélectionner des formations en langues étrangères, organisées et dispensées par des écoles de langues situées partout dans le monde, adaptées à l'âge de la personne à laquelle la formation est destinée, dans le but que cette personne puisse améliorer sa connaissance et sa maîtrise des langues et cultures du monde, à présenter ces formations de manière transparente, précise et rigoureuse, et de procéder, au nom et pour le compte de son Client, à la réservation de la formation auprès de l'école de langues chargée de dispenser la formation.

Effective, agissant en qualité d'intermédiaire entre ces écoles de langues, et le Client, porte la responsabilité du choix de ses prestataires et partenaires, de la description exacte, dans ses brochures et sur son site internet, des programmes proposés telle qu'existant à la date de publication, de la sécurisation des transactions financières, de l'application du cadre juridique applicable en France. Effective met tout en œuvre pour que les prestations délivrées par les écoles de langue soient en parfaite conformité avec les éléments contractuels.

Effective n'intervient en aucune façon lors de l'organisation du voyage, et ne procède à aucune réservation de transport, ni achat de titre de transport, de quelque nature que ce soit. De même, les modes d'hébergements spécifiquement prévus pour les formations des participants mineurs faisant partie intégrante de la formation et du mode d'apprentissage des langues étrangères par immersion, ils ne sont

pas dissociables des autres éléments de la formation (cours de langue et activités de mise en pratique des connaissances lors d'ateliers et excursions à visée linguistique, éducative et culturelle.

### Article 3 - Informations précontractuelles

Conformément à l'article R211-4 du Code du Tourisme, les informations précontractuelles sont données par écrit au moyen de la brochure Effective et du site internet [www.effective-linguistique.com](http://www.effective-linguistique.com), lequel permet la réalisation de documents au format PDF reprenant l'ensemble des caractéristiques de la formation consultée en ligne.

Les informations précontractuelles concernent l'ensemble des modalités de la formation (lieu et durée de la formation, volume horaire hebdomadaire des cours, nombre d'excursions et d'activités éducatives exprimé en journées ou demi-journées, nature et description du mode d'hébergement, repas fournis, options complémentaires disponibles, dates et prix, instructions au Client en vue de l'achat de son titre de transport pour se rendre sur place, frais annexes), les conditions générales et particulières de vente, le formulaire d'information standard prévu par l'arrêté du 01/03/2018, les modalités du contrat d'assurance multirisques-annulation proposé en option.

Il est ici précisé en outre, et toujours au titre de l'information précontractuelle :

- Que l'ensemble des prestations et services est délivré dans la langue du pays dans lequel se déroule la formation.
- Qu'il n'y a pas d'intervenant français sur le lieu de formation.
- Que les coordonnées de l'école de langue, du contact sur le lieu de la formation, du lieu d'hébergement, ainsi que le numéro de la ligne téléphonique d'urgence seront communiquées au Client au plus tard 10 jours avant son départ de France, par voie électronique.
- Que les lieux de formation ne sont pas toujours adaptés aux personnes à mobilité réduite mais que, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur lui seront données.
- Que les prix des formations, étant soumis aux fluctuations constantes des taux de change, peuvent varier jusqu'au moment de la réservation. Ils sont mis à jour sur le site internet [www.effective-linguistique.com](http://www.effective-linguistique.com). Le prix effectif au moment de la réservation ferme avec versement d'un acompte, restera ferme et définitif.
- Que les formations proposées par Effective ne sont pas soumises à la réalisation d'un nombre minimal de participants.
- Que la réservation d'une formation n'est effective qu'après règlement d'un acompte de 750 €, et qu'elle peut être annulée de plein droit par Effective exclusivement, si le solde de la facture n'a pas été réglé au plus tard 45 jours avant la date d'arrivée sur le lieu de formation.
- Que les informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination sont fournis dans le présent document, ainsi que sur chaque descriptif de formation sur le site [www.effective-linguistique.com](http://www.effective-linguistique.com) et dans la brochure Effective.
- Que le Client peut résoudre/résilier le contrat à tout moment avant le début de la formation, moyennant le paiement de frais de résolution indiqués à l'article 8 ci-après, et conformément à l'article L. 211-14.
- Que les informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution/annulation du contrat par le Client ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès, sont communiquées sur le site [www.effective-linguistique.com](http://www.effective-linguistique.com) et dans la

brochure Effective.

- Que l'ensemble des communications entre le Client et Effective, et des échanges de documents et formulaires liés à la formation réservée, sont réalisés par voie électronique. En procédant à la réservation d'un séjour linguistique Effective, le Client accepte expressément l'usage du courrier électronique pour la transmission de tous les documents, contrats, factures, formulaires, et documents d'information liés à la formation réservée.

### Article 4 - Informations précontractuelles complémentaires

Conformément à l'article R211-6 du Code du Tourisme, Effective précise ici :

- Que toute exigence particulière du Client sera, si elle est jugée raisonnable par rapport au contexte général de la formation choisie, soumise à accord préalable écrit de l'école de langues assurant la délivrance des prestations. Sans cet accord, la réservation ne pourra pas être prise en compte.
- Qu'Effective ainsi que l'école de langue organisant la formation sont responsables de la bonne exécution de toutes les prestations et services objets du contrat de vente, conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1.
- Que l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, sont précisées à l'Article 1 ci-dessus.
- Que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local d'Effective (c'est-à-dire l'école de langue), d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le Client peut contacter rapidement contacter Effective ou l'école de langue et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour seront communiqués au Client par voie électronique au plus tard 10 jours avant la date d'arrivée sur le lieu de la formation.
- Que le Client est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution de la formation, conformément à l'article L. 211-16.
- Que le Client, parent d'un enfant mineur participant à la formation, se verra communiquer, par voie électronique et au plus tard 10 jours avant la date d'arrivée sur le lieu de formation, les coordonnées lui permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.
- Que les informations sur les procédures internes de traitement des plaintes et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges sont communiquées à l'article 20 ci-après.
- Que les informations sur le droit du Client de céder le contrat à un autre Client conformément à l'article L. 211-11 sont communiquées à l'article 8 ci-après.

### Article 5 - Réservation et formation du lien contractuel

La réservation est effectuée sur le site internet [www.effective-linguistique.com](http://www.effective-linguistique.com) ou auprès d'un conseiller Effective au 0557774488.

#### 5.1 Réservation par voie électronique

Le contrat est conclu par voie électronique sur le site [www.effective-linguistique.com](http://www.effective-linguistique.com), via la procédure dite du « double-clic » (article 1369-5 du code civil). Lors du premier clic, le Client manifeste son intention de contracter. Il doit ensuite renouveler son acceptation lors du deuxième clic, en validant notamment son acceptation des présentes Conditions de Vente et accusant réception du Formulaire d'Information Standard.

La paiement de l'acompte s'effectue en ligne, une requête de double validation permet de s'assurer que le Client a bien compris qu'il était sur le point d'effectuer un paiement pour valider sa demande de réservation en toute connaissance des informations précontractuelles. Le lien contractuel entre Effective et le Client est formé dès réception par Effective de la demande de réservation, laquelle n'est valide et donc prise en compte qu'accompagnée du paiement de l'acompte demandé. La demande de réservation engage définitivement le Client, y compris lorsque la disponibilité de la formation reste à confirmer. Le contrat peut toutefois être annulé par le Client selon les modalités prévues à l'article 8 des présentes.

### 5.2 Réserve par téléphone

Après toute réservation effectuée auprès d'un conseiller Effective par téléphone, le Client recevra un courrier électronique récapitulatif de sa réservation, accompagné des conditions générales de vente et d'assurances, et du formulaire d'information standard, qu'il devra valider pour accord dans les 48 heures. La validation emporte formation du lien contractuel. Au-delà d'un délai de 48 h, la réservation sera annulée sans autre formalité et l'acompte remboursé.

### 5.3 Réserve de dernière minute

Paiement intégral de la formation lors de la réservation pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant la date de début de formation. Dans le cas où l'école de langue ne serait pas en mesure de confirmer une place sur la formation demandée, les sommes versées seront remboursées au Client déduction faite des frais d'inscription conservés par Effective au titre des démarches effectuées.

### 5.4 Confirmation d'inscription une fois la réservation effectuée

Effective confirmera dans un délai maximal de 7 jours ouvrés, sauf circonstances particulières, la disponibilité de la formation demandée, par voie électronique. Le Client ne devra réserver ses titres de transport qu'après avoir reçu le courrier électronique de confirmation définitive de l'inscription. Dans le cas d'une formation dite « Chez le Professeur », le délai de confirmation peut être plus long, en raison du temps nécessaire à la sélection d'un enseignant adapté au profil du Client.

En cas d'indisponibilité de la formation objet de la réservation, le contrat deviendra caduc et les sommes versées seront intégralement remboursées sous 48 heures hors samedi et dimanche.

### 5.5 Absence de droit de rétractation

En application des articles L221-18 et L221-28 du Code de la Consommation, le Client est informé de ce qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation une fois la réservation effectuée.

### 5.6 Demandes particulières ou spécifiques

Elles devront être transmises à Effective, par voie de courrier électronique adressé à [contact@effective-linguistique.com](mailto:contact@effective-linguistique.com), en même temps que la réservation. Toute demande de ce type devra être préalablement validée par écrit par l'école de langue accueillant le Client. Certaines demandes, si acceptées, pourront faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Aucune demande spécifique ne pourra être prise en compte une fois l'inscription confirmée.

### 5.7 Conformité aux réglementations des pays où se déroulent les formations

Afin d'être eux-mêmes en conformité avec les lois et dispositions réglementaires affectant leur activité, nos partenaires locaux peuvent soumettre l'inscription à la signature par le responsable légal du mineur, de formulaires spécifiques (décharges, règles de la formation, autorisations parentales, le plus souvent). Le Client devra signer ces formulaires et les retourner à Effective par voie électronique au plus tard 10 jours avant le départ.

## Article 6 - Prix des formations et frais annexes

### 6.1 Frais de consulting et de service

120 € (majoration de 50 € à 30 jours du départ, et de 120 € à moins de 8 jours du départ).

Ce montant est la rémunération du travail effectué par votre conseiller Effective : conseils téléphoniques ou en face-à-face ou par email, orientation et présentation des séjours, aide au choix, gestion de la réservation.

**6.2 Frais de reprise/modification du dossier**  
50 € (Par intervention sur le dossier, pour tout changement demandé après édition de la facture).

### 6.3 Frais de Formation / Frais Pédagogiques

Ils comprennent l'ensemble des prestations pédagogiques constituant la formation en langue choisie (les cours de langue, le matériel pédagogique et les supports de formation requis, le test de compétences linguistiques en début et en fin de formation, le nombre de demi-journées et journées d'excursion et/ou activités éducatives/pédagogiques/culturelles/linguistiques comprises dans la formation lorsque la formation choisie en prévoit (se reporter au descriptif de la formation choisie), l'hébergement linguistique prévu pour la formation choisie et les repas tels qu'ils sont mentionnés sur le descriptif de la formation choisie, l'encadrement tels qu'il est prévu sur le descriptif de la formation choisie).

Les prestations accessoires autres que pédagogiques sont réservées par Effective au nom et pour le compte du Client, en intermédiation transparente, auprès des écoles de langue. Elles sont facturées au Client à prix coûtant, via un compte-rendu de mandat d'intermédiation joint à la facture de frais pédagogiques : il peut s'agir des frais d'accueil-transfert du participant entre son point d'arrivée et le lieu de son hébergement les jours de son arrivée puis de son départ, ou de toute prestation ou service à caractère non pédagogique.

Ne sont jamais inclus dans nos prix (sauf mention contraire dans le descriptif de la formation) : le voyage jusqu'au centre de formation, les dépenses personnelles, les transports urbains, les activités et excursions éventuellement proposées sur place à titre facultatif en remplacement des temps libres, les assurances, la caution demandée par certains lieux d'hébergement, et plus généralement toute prestation non spécifiquement indiquée comme étant incluse.

## Article 7 - Échéancier et modalités de paiement

### 7.1 Échéancier des paiements

- Acompte lors de la demande de réservation : 750 € (dont 120 € de Frais de consulting/service)
- Solde de la facture : A régler au plus tard 45 jours avant la date contractuelle d'arrivée sur place
- Réserve dans les 45 jours précédant la date de formation : paiement intégral à la réservation

### 7.2 Modes de paiement acceptés

Chèque bancaire ou postal, Cartes Bancaires Visa ou Mastercard, virement bancaire, chèques-vacances pour le montant exact des chèques et à l'exclusion de l'acompte, ou espèces à nos bureaux selon limitation en vigueur. A moins de 30 jours du départ seuls les paiements par carte bancaire Visa/Mastercard et virement sont acceptés.

### 7.3 Facture restant impayée à la date limite de paiement indiquée sur la facture

Effective se réserve le droit de disposer de la place réservée par le Client, dès lors que le solde mentionné sur la facture du Client n'est pas constaté comme encaissé à la date limite de 45 jours avant la date de début de la formation.

## Article 8 - Annulation/Résolution du contrat par le Client / Cession du contrat

### 8.1 Annulation/Résolution du contrat de

### vente du fait du Client

Toute annulation doit obligatoirement être signifiée au siège social d'Effective par lettre recommandée avec avis de réception. La date d'expédition postale du courrier recommandé, le cachet de La Poste faisant foi, sera considérée comme date d'annulation. Aucune annulation n'est prise en compte si elle n'est pas notifiée ou confirmée à Effective par lettre RAR.

### Modalités d'annulation en dehors de la période d'épidémie Covid :

Barème forfaitaire des indemnités de

réiliation/résolution du contrat :

Date de l'annulation / Montant retenu par Effective

Au plus tard 90 jours avant la date de début de formation : Retenue des frais de consulting/service

Au plus tard 30 jours avant la date de début de formation : 35% de la facture + les frais de consulting/service

Au plus tard 15 jours avant la date de début de formation : 50% de la facture + les frais de consulting/service

Au plus tard 10 jours avant la date de début de formation : 100% de la facture + les frais de consulting/service

En cas de non-présentation au point d'arrivée fixé au contrat : Aucun remboursement.

Les primes d'assurance ne sont jamais remboursables.

### Modalités d'annulation pendant la période d'épidémie Covid :

- Par dérogation aux dispositions ci-dessus, les modalités d'annulation pendant la période d'épidémie du Covid-19, sont modifiées comme suit : Règlement du solde de la facture décalé à au plus tard 15 jours avant le départ en séjour. **Annulation sans frais** (remboursement total des frais de cours et d'hébergement, hors frais de service rémunérant le travail déjà effectué sur la gestion du séjour et les conseils donnés au client), dans le cas où le départ en séjour est rendu impossible par un fait directement lié à la situation sanitaire et défini comme suit : fermeture de frontières, école fermée, aucun hébergement disponible, obligation de quarantaine à l'arrivée. Dans le cas où les frais de service avaient été offerts au client, le montant équivalent sera déduit du montant total à rembourser.
- Lorsque le séjour peut se dérouler (pas de fermeture de frontière, pas de quarantaine, école ouverte, au moins un mode d'hébergement disponible), et que l'annulation intervient du fait du client (changement d'avis, autre impondérable affectant le client et non lié à Effective ou au séjour), les modalités d'annulation sont celles applicables en période hors-Covid. Les pénalités d'annulation applicables sont alors susceptibles d'être remboursées au client qui aurait souscrit une assurance-annulation, et dans la mesure où la cause de l'annulation entre dans les cas de remboursement listés dans son contrat d'assurance.

### 8.2 Cession du contrat

Le Client souhaitant annuler/résilier sa formation avant son départ en séjour, peut céder son contrat à un autre participant qui remplit les mêmes conditions que lui : même sexe, même âge, même niveau linguistique. Effective devra en être informé par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard 7 jours ouvrés avant le départ, comportant l'intégralité des informations concernant le nouveau participant. Des frais de gestion administrative de 120 € seront appliqués au cédant.

## Article 9 - Assurance Multirisques-Annulation

### 9.1 Modalités de souscription

Lors de la réservation de la formation, le Client domicilié en France uniquement, se voit proposer la souscription optionnelle d'une Assurance-

Multirisques-Annulation, dont les modalités de fonctionnement, les risques couverts, les montants des garanties et leurs exclusions sont spécifiés dans le contrat complet disponibles en téléchargement sur le site [www.effective-linguistique.com](http://www.effective-linguistique.com)

Cette assurance couvre les frais médicaux, l'hospitalisation, le décès, la responsabilité civile, le rapatriement, et l'annulation avant le départ. La couverture de l'annulation a pour objet de permettre au Client d'être remboursé des indemnités de résiliation/résolution spécifiées à l'article 8 ci-dessus, à concurrence de 6000 € par séjour.

Elle ne peut être souscrite que lors de la réservation, et en aucun cas postérieurement à la réservation.

### 9.2 En cas d'annulation du contrat de vente par le Client

En cas d'annulation de la formation à l'initiative du Client, et à condition que l'assurance Multirisques-Annulation ait bien été souscrite d'une part, que l'annulation intervienne avant la date contractuelle de début de formation d'autre part, et enfin qu'au moment où Effective reçoit la demande d'annulation, la facture ait été payée intégralement dans le délai contractuel, le Client pourra solliciter l'intervention de l'assureur afin d'être remboursé des pénalités d'annulation/résiliation du contrat facturées par Effective, et ce dans le cadre des garanties et modalités prévues dans le contrat d'assurance, l'assureur restant seul décisionnaire. L'assurance Multirisques-Annulation ne couvre pas l'absence au point d'arrivée fixé au contrat, et/ou sur le lieu de la formation à la date fixée (ni l'interruption de séjour non causée par un motif médical).

### 9.3 Libre choix de l'assureur / Attestation obligatoire d'assurance

Le Client reste libre du choix de l'assureur, et peut opter pour tout contrat de son choix, s'il estime bénéficier ainsi d'une meilleure couverture ou pour tout autre raison lui appartenant. Mais il doit impérativement fournir à Effective, préalablement au départ en formation du participant, un certificat d'assurance en bonne et due forme. A leur arrivée au centre de séjour, les participants pourront, notamment aux Etats-Unis mais pas exclusivement, se voir demander une attestation d'assurance rédigée en anglais, et compréhensible par tout intervenant médical local. A défaut, la prise en charge médicale serait susceptible d'être retardée.

Le Client ayant souscrit l'assurance Multirisques-Annulation proposée lors de la réservation par Effective recevra cette attestation, ainsi que tous les contacts indispensables en cours de formation, directement de l'assureur, par voie électronique.

### Article 10 - Carte Internationale d'Assurance Maladie (CIAM)

Les participants à une formation linguistique se déroulant à l'intérieur de l'Union Européenne devront se procurer cette carte auprès de leur CPAM. La partie des dépenses médicales non remboursable par la CIAM reste à la charge du Client, ou de l'assurance complémentaire à laquelle le Client aura souscrit préalablement au départ en formation. La CIAM ne couvre pas les dépenses de rapatriement sanitaire.

### Article 11 - Formalités de passage des frontières

Les informations ci-après concernent uniquement les participants de nationalité française et sont données sous réserve de modifications ultérieures. Les participants d'autres nationalités devront se renseigner directement auprès des consulats et ambassades de leur pays et de leur destination finale. En aucun cas Effective ne se substitue au Client, lequel est responsable de toutes les démarches liées à l'obtention des documents nécessaires à son voyage. Toutes informations utiles sur le site [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr)

Effective ne saurait être tenue responsable de tout rejet à la frontière dû à l'insuffisance ou à la non-conformité des papiers d'identité présentés par le participant, et le retour du participant dans son foyer serait à la charge de ses parents, y compris les frais d'accompagnement pour les mineurs. Aucun remboursement ne sera effectué.

### 11.1 Délai d'obtention des documents nécessaires au voyage

Prévoir de 4 à 8 semaines de délai pour obtenir les documents requis.

### 11.2 Autorisation de Sortie du Territoire obligatoire tout participant mineur et toutes destinations

Formulaire accessible sur le site :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359> à imprimer et à remettre au mineur voyageant seul après signature de son responsable légal, accompagné d'une copie de la pièce d'identité du responsable légal et d'une photocopie du Livret de Famille (particulièrement dans le cas où le nom de famille du participant diffère de celui de son responsable légal). Bien respecter les instructions données sur le site ci-dessus.

### 11.3 Formations dans l'Union Européenne (et sous réserve de modifications pour la Grande-Bretagne après de 31/12/2020)

- Carte Nationale d'Identité (date de validité imprimée sur la carte supérieure à la date de fin de séjour).
- Ou de préférence un Passeport personnel (en cours de validité jusqu'à 6 mois après la date de fin de séjour).

### 11.4 Formations en dehors de l'Union Européenne

Passeport personnel biométrique obligatoire, valide 6 mois après la date de fin de formation.

USA : Le participant doit impérativement obtenir l'ESTA (Electronic System for Travel Authorization) sur le site officiel

<https://esta.cbp.dhs.gov> au plus tard 72h avant le départ. Tous détails sur :

<http://french.france.usembassy.gov/fr/visas.html>.  
Coût = env. \$14 à régler en ligne. Bien imprimer l'autorisation reçue, une fois accordée.

Canada: Autorisation de voyage électronique (AVE) obligatoire. Toutes les informations sur cette procédure :

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-ci-yoyennete/services/visiter-canada/ave.html>

Coût = env. \$7 à régler en ligne. Bien imprimer l'autorisation reçue, une fois accordée.

Australie : Autorisation de voyage électronique (AVE) obligatoire. Toutes les informations sur cette procédure : <http://www.homeaffairs.gov.au>

Bien imprimer l'autorisation reçue, une fois accordée.

### 11.5 Situation politique et sanitaire des pays de destination

Le Client devra régulièrement vérifier les informations publiées sur le site internet du Ministère des Affaires Etrangères ([http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html))

### 11.6 Santé et risques divers liés aux voyages

Effective conseille vivement à ses Clients de consulter avant leur départ et pendant la formation sur place, les sites suivants pour obtenir toutes les informations sur la situation sanitaire, politique et sociale des pays dans lesquels ils souhaitent se rendre. Des conseils de prévention y sont également donnés et régulièrement mis à jour.

<http://www.diplomatie.gouv.fr> « Conseils aux voyageurs » (Tel 01 45 50 34 60)

<http://www.sante-sports.gouv.fr>

<http://www.invs.sante.fr/> et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr)

### Article 12 - Conditions de participation

Une formation linguistique à l'étranger nécessite d'être en bon état de santé physique et mentale. Effective et les écoles de langue assurant les formations décrites dans la présente brochure et sur le site [www.effective-linguistique.com](http://www.effective-linguistique.com) ne

sauraient être considérés compétents en matière d'accueil de participants souffrant de troubles de santé ou psychiques relevant de traitements médicaux par des professionnels qualifiés. Le Client s'engage ainsi à soumettre à l'appréciation d'Effective, par écrit, et dès qu'il en a connaissance, toute particularité susceptible d'affecter le déroulement de la formation de son enfant, telle que, en particulier, l'existence d'allergies, de régimes alimentaires spécifiques, de traitements médicaux en cours, de situations de handicap, et plus généralement de toutes conditions médicales, physiques comme mentales et psychologiques. Effective se réserve le droit de ne pas accepter une réservation (ou de résilier un contrat déjà existant au moment où le Client signale des conditions spécifiques), si l'école de langue assurant l'accueil du participant, ne s'estime pas raisonnablement en mesure d'assurer les meilleures conditions de sécurité et de bien-être au participant concerné. Les écoles de langue se réservent le droit de faire rapatrier, auprès de son responsable légal et à ses frais, un participant souffrant de troubles physiques ou psychologiques non signalés expressément par écrit par le Client, susceptibles de nuire à sa bonne intégration dans la formation.

### Article 13 - Retour anticipé / Diminution de la durée de la formation

#### 13.1 Retour anticipé

Toute formation écourtée unilatéralement du fait du participant et quelle qu'en soit la cause, ne donnera lieu à aucun remboursement, ni à quelque indemnisation que ce soit. Le Client fera son affaire de l'organisation du voyage retour de son enfant et s'engage à régler tous frais occasionnés par ce retour anticipé.

#### 13.2 Diminution de la durée de la formation avant le départ de France

Toute demande de diminution de la formation une fois l'inscription confirmée, et avant le départ du Client, est considérée comme une annulation et soumise au barème des frais d'annulation en vigueur.

### Article 14 - Modification d'un élément essentiel du contrat de vente / Annulation d'un séjour par Effective

#### 14.1 Modifications apportées avant le départ

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages à l'étranger, les partenaires locaux d'Effective (écoles de langue), eux-mêmes organisateurs des séjours, peuvent être amenés à effectuer des modifications mineures par rapport aux descriptifs de la présente documentation. Toutefois, si, avant le départ, ils devaient être amenés à modifier un élément essentiel du contrat (voir définition ci-après) conclu avec le Client, Effective en avertira le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, y compris par courrier électronique, le plus rapidement possible. Le Client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat et être intégralement remboursé des sommes versées sous 14 jours. Le Client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la réception de l'information. A défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée et le nouveau contrat de formation sera établi et soumis aux dispositions de l'article 5 ci-dessus.

En raison des suites et conséquences de la pandémie de Covid-19, les séjours débutant à partir du 01/07/2020 et jusqu'à nouvel ordre sont susceptibles de subir des changements même en cours de séjour, pour s'adapter à l'imprévisibilité des effectifs réalisés, à l'évolution permanente des contraintes et mesures sanitaires applicables, en particulier. Le Client déclare être conscient des changements soudains susceptibles d'intervenir en raison de ces conditions exceptionnelles, déclare avoir effectué sa réservation en connaissance de cause, en assumer les aléas, et déclare renoncer

à tout recours contre Effective et/ou ses partenaires organisateurs des séjours.

### 14.2 Définition des « éléments essentiels du contrat »

Les parties au contrat conviennent que constituent des éléments essentiels du contrat de vente les éléments suivants et exclusivement les éléments suivants : les dates de début et de fin de la formation, le volume d'heures de cours de langue prévu sur la durée totale de la formation, l'effectif maximal des classes, le type d'hébergement prévu (c'est-à-dire « En famille d'accueil », ou « En hébergement collectif »), le nombre de journées et de demi-journées d'activités/excursions inclus dans le programme, l'accueil du participant à son point d'arrivée et la réalisation du transfert vers le lieu d'hébergement, ainsi que la réalisation du transfert retour vers le point de départ du pays de séjour).

Le remplacement d'une famille d'accueil par une autre en cas de désistement de la première, le remplacement d'un hébergement résidentiel collectif par un autre de même nature, tant qu'ils offrent les mêmes prestations, la substitution du centre de formation à celui d'origine tant que les prestations et accréditations sont identiques, ne sont pas considérés comme des modifications d'éléments essentiels du contrat.

Le désistement d'une famille d'accueil, qui interviendrait après envoi de ses coordonnées au Client, ne constitue pas une modification d'un élément essentiel du contrat, dans la mesure où le mode d'hébergement prévu au contrat n'est nullement affecté, et où une famille d'accueil de substitution est affectée au participant.

### 14.3 Modifications apportées après le départ

Si, une fois la formation commencée, une/des prestation(s) prévues au contrat ne pouvait être assurée par l'école de langue, une prestation de qualité équivalente ou supérieure serait assurée en remplacement, sans aucun supplément de prix, sauf en cas de force majeure. Si cela s'avérait impossible, le Client serait intégralement remboursé de la prestation non assurée.

**14.4 Annulation d'un séjour par Effective**  
Effective se réserve le droit d'annuler une formation si des circonstances imprévues et imprévisibles empêchent l'école de langue d'assurer de manière satisfaisante et conforme à ses engagements, les prestations prévues au contrat. Dans ce cas, et sauf force majeure imprévisible et soudaine, le Client en sera informé au plus tard 20 jours avant la date prévue de début de la formation. Effective proposera au Client le report de la formation à une date ultérieure dans un délai de 12 mois, ou le choix d'une formation de remplacement. En cas de refus du Client, Effective remboursera au Client les sommes versées dans un délai maximal de 14 jours. En aucun cas, Effective ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Client, ou du refus par le Client de bénéficier des prestations du contrat. La responsabilité d'Effective ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

### Article 15 - Informations avant le départ

Au plus tard 10 jours avant le départ (sous réserve que la facture ait été intégralement payée, et que la réservation ait été faite plus de 30 jours avant la date de début de formation), Effective mettra à disposition du Client, par voie électronique uniquement, les documents liés à sa formation linguistique. Ces documents incluent notamment les coordonnées du centre de formation et du responsable de la formation sur place, les coordonnées du lieu d'hébergement, les contacts en cas d'urgence. Dans le cas d'un hébergement chez l'habitant, les coordonnées de l'hôte sont toujours mises à disposition sous réserve de changement de dernière minute. Dans le cas d'une inscription

effectuée moins de 30 jours avant le départ, ou d'un désistement de dernière minute de l'hébergeur, ces coordonnées peuvent n'être communiquées que la veille du départ, sauf cas de force majeure.

### Article 16 - Organisation du voyage vers le centre de formation, contraintes lors de la réservation des vols/trains

Effective n'organise pas de voyage, ni individuel, ni en groupe accompagné. L'achat du titre de transport et la réservation des trajets pour se rendre à destination incombent exclusivement au Client. Le participant se rend par ses propres moyens jusqu'au point d'accueil spécifié sur le contrat de vente. Arrivé à ce point d'accueil, il sera pris en charge par un représentant de l'école de langue partenaire d'Effective sur place, et encadré à partir de ce moment-là.

### 16.1 Préconisations pour l'achat par le Client du titre de transport du participant

- Ne jamais réserver de titre de transport AVANT d'avoir reçu d'Effective, par voie électronique, la confirmation d'inscription. Réservez dans toute la mesure du possible un billet modifiable et remboursable, ceci afin de parer à tout impondérable ou à toute annulation ultérieure. A défaut, souscrire auprès de la compagnie une assurance annulation après en avoir vérifié les conditions de mise en œuvre (L'Assurance Multirisques-Annulation éventuellement souscrite auprès d'Effective ne couvre pas le titre de transport).
- Certaines compagnies aériennes n'acceptent pas à bord les mineurs de moins de 16 ans non accompagnés d'un adulte.
- Il est conseillé, lorsque la compagnie aérienne en offre la possibilité, de faire voyager les mineurs sous statut de mineur non accompagné par un adulte (communément appelé « voyage en UM »). Se renseigner auprès de la compagnie choisie.

### 16.2 Lieux et horaires d'arrivée et de départ

Le Client s'engage expressément à se conformer aux créneaux horaires et aux points d'arrivée et de départ dans le pays de séjour tels qu'ils sont spécifiés sur le descriptif de la formation choisie. A défaut seront facturés tous les frais supplémentaires afférents au non-respect de ces spécifications (taxi privé facturé selon distance, jour et horaires).

### 16.3 Accueil du participant à son arrivée

Au point d'arrivée, le participant sera attendu par un représentant de l'école de langue partenaire d'Effective. A partir de ce moment-là, le participant reste sous la responsabilité de l'équipe d'encadrement présente au point d'arrivée. Il sera ensuite conduit jusqu'à son lieu d'hébergement. Selon les cas, le transfert vers le lieu d'hébergement s'effectue de manière collective ou individuelle, en bus privé, en minibus privé, en taxi individuel ou partagé, et peut impliquer une attente plus ou moins longue dans le cas d'un transfert collectif. Le Client qui souhaite éviter tout temps d'attente à son enfant pourra demander spécifiquement, lors de la réservation, à bénéficier d'un taxi privatif, un devis lui sera alors communiqué en fonction de la distance à parcourir. Aucun participant mineur n'est autorisé à voyager seul et sans accompagnement d'un adulte entre son point d'arrivée sur le territoire du pays de séjour, et son centre de séjour. Le service Accueil-Transfert est obligatoire, qu'il soit inclus dans le prix du séjour ou en supplément.

### 16.4 Frais supplémentaires pour les participants voyageant sous statut « UM »

En raison des contraintes d'organisation imposées par ce statut spécifique, des frais de prise en charge des UM, indiqués sur le site internet d'Effective, sont facturés par certaines écoles de langue, en sus des frais d'accueil-transfert ordinaire. Ils sont spécifiés lors de la réservation. Dans le cas où un participant arriverait à destination en « UM » sans que ce statut ait été préalablement déclaré par ses parents auprès d'Effective, les frais d'Accueil UM

seront doublés et payables immédiatement au représentant chargé de l'accueil-transfert.

### Article 17 - Modalités d'organisation générale des séjours

Le Client est invité à prendre attentivement connaissance des informations qui suivent :

**17.1 Jours d'arrivée et de départ :** La première et la dernière journée sont uniquement consacrées aux voyages, et ne contiennent aucune des prestations de repas, cours et activités diverses prévues dans le programme/prix de la formation. Le Client veillera notamment à fournir à son enfant de quoi boire et manger pendant ces journées consacrées aux voyages. Les cours et activités débutent le lendemain du jour d'arrivée.

**17.2 Nationalités représentées :** La proportion de francophones sur un séjour, lorsqu'elle est indiquée, est celle constatée l'année précédente. Elle est susceptible de varier d'une année sur l'autre, et est donnée à titre uniquement indicatif.

**17.3 Jours fériés :** Les cours ne sont pas assurés ni remplacés lors des jours fériés du pays de destination.

**17.4 Test de niveau et des réunions de mise en place de la formation** sont inclus dans le volume total d'heures d'enseignement spécifié pour la formation.

**17.5 Droit à l'image :** Les écoles de langue accueillant les participants peuvent procéder à la prise de photos des élèves pendant le déroulement des cours et activités, en vue de l'illustration de leurs documents commerciaux à paraître, tant sur supports imprimés que numériques. Si le Client ne souhaite pas que son enfant soit pris en photo, il convient de le faire savoir expressément, dans le document électronique « Fiche Sanitaire et de Liaison », que le Client devra compléter avant le départ. Le Client préviendra expressément son enfant mineur de sa décision afin que celui-ci s'abstienne de participer à toute séance photo organisée pendant le séjour. Effective communiquera ce choix à l'école de langue.

**17.6 Encadrement des participants / Temps libres :** La supervision des participants est assurée par des équipes d'encadrement locales recrutées et formées par les écoles de langue partenaires d'Effective. Les participants avec hébergement en famille d'accueil sont encadrés lors des cours et des activités/excursions incluses dans le programme, uniquement. Les participants avec hébergement collectif sont encadrés 24/7, sauf lors d'éventuelles sorties libres autorisées si cette possibilité est spécifiée dans le descriptif de la formation. Les participants aux programmes « Chez le Professeur » sont sous la responsabilité de la famille-enseignante.

Les participants de 16 ans et plus sont autorisés, dans certains centres, à sortir seuls et librement l'après-midi s'ils ne souhaitent pas suivre les activités du programme, sans formalité ni autorisation particulière. Le renoncement aux activités incluses dans le forfait mais non consommées du fait de ces sorties indépendantes ne donne lieu à aucun remboursement.

De même, certaines formules de formation prévoient plusieurs après-midis libres sans activités organisées, ceci afin de placer les participants en situation d'immersion linguistique et culturelle dans la ville où ils résident. Si le programme de la formation contient des après-midi libres et non encadrés, précision en est faite dans le descriptif de la formation afin que le Client puisse, si tel est son souhait, envisager plutôt une formation différente dans un autre centre de formation.

Le Client déclare avoir été informé de ces circonstances préalablement à l'inscription au séjour, effectuée en toute connaissance de cause.

### 17.7 Mise en garde concernant la sécurité

**des participants** : L'attention du Client est attirée sur le fait que le "risque zéro" n'existe nulle part au monde, et que même si les centres de formation proposés par Effective ne sont pas situés dans des quartiers considérés par la population locale comme étant "à risque", le risque d'incident ou de désagrément ne saurait être totalement exclu. Une sensibilisation aux risques encourus et une information sur les comportements responsables à adopter sont dispensées à tous les participants en début de séjour. Toute sortie libre autorisée, sans la présence d'un adulte (personne de 18 ans et +), présente un risque à l'étranger comme en France, qu'il appartient au Client d'évaluer attentivement avant d'inscrire son enfant. Il appartient également au Client de faire prendre conscience au participant, avant le départ, des règles élémentaires de prudence à observer (bien regarder de chaque côté avant de traverser une route, ne pas courir ni bousculer autrui, ne pas chahuter, ne pas répondre aux sollicitations diverses, respecter les files d'attente etc.). Ces règles seront rappelées en début de séjour.

**17.8 Sorties du soir** : Le régime applicable dépend du mode d'hébergement choisi. Hébergement en famille d'accueil / chez l'habitant : Selon les écoles, une ou plusieurs activités en soirée peuvent être organisées et encadrées par l'école de langue. Les déplacements des participants entre leur famille d'accueil et le lieu de l'activité, et retour, ne sont pas encadrés ni surveillés ni supervisés. Les autres soirs, les participants peuvent sortir comme ils l'entendent, à condition de respecter l'horaire imposé de retour au domicile de leur famille d'accueil : en général 22h00, l'heure exacte est précisé dans les documents d'information spécifiques à chaque destination. Le Client dégage expressément Effective de toute responsabilité lors de ces sorties du soir non supervisées ni encadrées, et comprend que ces sorties sont à ses seuls risques et périls, et que ni Effective, ni l'école de langue, n'en assure l'encadrement et la surveillance. Le Client qui ne souhaite pas que son enfant mineur sorte le soir sans accompagnement devra renoncer à un séjour chez l'habitant ou en famille d'accueil, et opter pour un séjour en collège ou campus n'autorisant pas les sorties non accompagnées. Hébergement en centre collectif : Les sorties le soir sans encadrement ne sont pas autorisées. Les participants à partir de 16 ans peuvent se voir autorisés à sortir du collège/campus après l'heure du dîner, si leurs parents les y ont autorisés expressément via les formulaires d'autorisation retournés à Effective avant le départ de France.

A Malte cependant, les sorties non accompagnées sont autorisées, et ne peuvent être interdites.

La famille d'hébergement, les responsables de séjours, ou de centres, restent seuls juges de l'opportunité, ou non, de laisser un participant sortir le soir, qu'il ait ou non l'autorisation de ses parents, si la situation l'exigeait. Leur décision est souveraine et sans appel.

Heures de retour au lieu d'hébergement

- Royaume-Uni, Irlande : L'heure limite de retour dans la famille d'accueil est généralement fixée à 21h (moins de 14 ans), ou 22 h (14 ans et plus).
- Espagne : L'heure limite de retour au lieu d'hébergement est généralement 1h en semaine, et 2h les week-ends pour les 16-17 ans et 23 h en semaine, minuit les week-ends pour les jeunes en dessous de 16 ans.
- Malte : L'heure limite de retour au lieu d'hébergement est minuit en semaine, et 1 h les vendredi et samedi pour tous les participants à partir de 15 ans révolus (en dessous de 15 ans révolus : 22h en semaine, minuit le vendredi et samedi).
- Etats-Unis : Pas de sorties autorisées sans accompagnement d'un adulte.
- Tous pays sauf USA, Canada : Les participants de plus de 18 ans sont libres de leurs sorties, celles-ci étant effectuées sous leur responsabilité propre et unique. Ils devront cependant accepter les contraintes de la vie

chez l'habitant, ou en collectivité, et ne pas causer de gêne à qui que ce soit.

### Article 18 - Informations sur les types d'hébergement proposés

La nature de l'hébergement varie selon l'objectif pédagogique de la formation : en famille d'accueil pour donner au participant doté d'un niveau linguistique suffisant la possibilité d'utiliser la langue étrangère en situation d'immersion dans la vie courante, et de mieux appréhender la culture du pays ; Ou bien en hébergement collectif pour bénéficier d'une immersion internationale permettant de comprendre l'importance de la langue étudiée comme vecteur de communication universel.

**18.1 « Famille d'accueil » ou « Logement chez l'habitant »** : Certaines formations se voient renforcées par un mode d'hébergement non touristique, mais résidentiel au sein d'une famille d'accueil du pays où se déroule la formation. Les familles d'accueil, ou logement chez l'habitant, reflet de leur pays, présentent des profils, modes de vie, pratiques religieuses, modes de pensée qui leur sont propres et souvent différents de ceux du participant. Il peut s'agir d'un couple avec ou sans enfant(s), d'un foyer monoparental ; d'une personne seule dont les enfants ne vivent plus à la maison ; de toutes origines, milieux sociaux et confessions, ou toute autre situation familiale après accord du Client. Les familles d'accueil sont sélectionnées par les écoles de langue à l'issue d'une procédure méticuleuse comprenant en particulier une visite complète des lieux et plusieurs entretiens préalables. En Grande-Bretagne, en Irlande et à Malte, les familles d'accueil sont également agréées par les services de police locaux en vue d'accueillir des mineurs. Le nombre maximum de jeunes dans une même famille est de 4 (Norme Européenne sur les Séjours Linguistiques). Les participants peuvent utiliser le téléphone fixe de la famille d'accueil (sauf si elle ne possède que des portables) après en avoir demandé l'autorisation et en réglant de leur poche et sur le champ les frais de communication entraînés. Pour des raisons liées à la protection des mineurs, les accès à internet peuvent être surveillés et limités, les téléchargements interdits.

Le rôle des familles d'accueil est de fournir le gîte et le couvert, et d'encourager la conversation courante dans la langue du pays. La famille d'accueil doit être comprise comme étant le seul mode d'hébergement qui complète l'enseignement de la langue en offrant un contact au plus près des réalités du pays, et une immersion linguistique dans les conditions de la vie courante. En revanche, la famille d'accueil n'a pas vocation, sauf dans certaines formules qui le prévoient spécifiquement, à assurer des prestations touristiques (sorties, activités, visites etc). La plupart des familles d'accueil travaillent dans la journée, quand les participants sont en cours et activités dans le cadre de leur programme de formation linguistique. Un participant mature et motivé, doté d'un bon niveau d'anglais, tirera profit d'un hébergement chez l'habitant, ce mode d'hébergement est en revanche déconseillé aux plus jeunes. En aucun cas la famille d'accueil ne doit modifier ses habitudes et son quotidien lorsqu'elle reçoit des jeunes étrangers. Par ailleurs, les participants, et par leur emploi du temps, prennent parfois leur dîner à une heure où les membres de la famille d'accueil ont, eux, déjà diné.

**18.2 Hébergements Résidentiels Collectifs (campus, internats)** : Ces hébergements résidentiels à vocation linguistique et culturelle accueillent des jeunes du monde entier, l'objectif pédagogique étant alors une mise en situation de pratique de la langue étudiée en contexte international réel tout au long de la journée. Toutefois, et pour des raisons de sécurité comme de supervision, les participants d'une même chambre peuvent être de même nationalité. Le confort est celui d'un internat de collège privé, ou d'un campus universitaire. La typologie de chambres varie, de la chambre individuelle à la chambre de 4 à 6 participants. Les équipes

d'encadrement logent sur place avec les participants.

Une caution pourra être demandée à l'arrivée au centre de séjour, elle devra être réglée en espèces locales uniquement. Elle sera restituée lors du départ si la participant n'a causé aucune dégradation/perte de clé pendant son séjour.

### 18.3 Les repas

Pension complète : Du dîner du soir d'arrivée au lieu d'hébergement (si arrivée au centre de séjour avant 17:00, à défaut en-cas et boisson) au petit-déjeuner du dernier jour. Les repas des jours d'arrivée et de départ (consacrés aux voyages aller et retour) ne sont pas inclus dans nos tarifs. Pour les hébergements en famille d'accueil, le repas de midi est généralement sous forme d'un panier-repas froid préparé par la famille (il est généralement frugal : un sandwich, un paquet de chips, un fruit et/ou une barre chocolatée, une boisson), sauf mention contraire dans les descriptifs.

Pension complète « Premium » : Certains des centres de formation résidentiels prévoient en plus des 3 repas de la pension complète, la fourniture gratuite de snacks/en-cas et boissons en dehors des heures de repas, principalement en milieu de matinée et d'après-midi, et le soir avant le coucher.

Demi-pension : Petit-déjeuner et un repas principal. Le 2ème repas principal (déjeuner ou dîner) reste à la charge des participants.

Horaires : Les horaires des repas diffèrent selon les habitudes de chaque pays de destination.

Régimes particuliers : Le Client devra impérativement informer Effective, dès la réservation, de l'obligation pour le participant de suivre un régime alimentaire particulier le cas échéant. Si l'école de langue choisie n'est pas en mesure de satisfaire la demande, d'autres solutions seront étudiées.

Types de nourriture : Les écoles doivent satisfaire les goûts d'enfants et d'adolescents du monde entier, et s'efforcent de proposer des plats « universels », sans pour autant renoncer à la cuisine locale du pays. Les participants, selon leurs habitudes alimentaires, peuvent parfois être déroulés tant par les horaires que les menus des repas, c'est inhérent à ce type de prestation et peut être largement évité par une préparation au changement avant le départ que le Client pourra assurer à son enfant.

### Article 19 - Règlement intérieur / Sanctions / Rapatriements

Préambule : ces règles s'appliquent à tous les participants, y compris majeurs.

**19.1- Règles de comportement** : Le participant doit être capable de respecter et appliquer au quotidien un certain nombre de valeurs : auto-discipline, politesse, respect des autres, ouverture d'esprit, tolérance, acceptation des différences d'origines socio-culturelles, de religion, de culture, d'habitudes. Il doit également faire preuve de réelles capacités d'adaptation à un environnement qui, inévitablement, peut perturber ses habitudes. Si le responsable du centre de séjour et/ou le bureau d'Effective en France estiment qu'ils ne sont plus en mesure d'assumer la responsabilité d'un participant faisant preuve d'un comportement incompatible avec le bon déroulement de la formation tant pour lui-même que pour les autres participants, et/ou de mauvaise volonté répétée, ils procéderont au renvoi du participant, avec ou sans avertissement préalable en fonction de l'urgence de la situation. Cette décision est irrévocable.

**19.2 Assiduité** : Assiduité aux cours et ponctualité sont obligatoires. Seuls les élèves ayant assisté à la totalité des cours et effectué tout le travail demandé par les professeurs recevront leur attestation de participation au séjour dûment complétée par l'école. Il en va de même pour toutes les activités du programme, l'assiduité et la ponctualité sont de rigueur.

**19.3 Téléphone portable** : Un téléphone portable utilisé en cours et/ou en activité sera temporairement confisqué.

**19.4 Interdictions totales :** Sont strictement interdits : la pratique de l'auto-stop, la conduite de tout véhicule motorisé (à l'exception des options sportives proposées par les centres de séjour qui prévoient la conduite de véhicules motorisés), la possession, l'achat, la vente, la consommation de toute substance illégale en France et/ou dans le pays d'accueil, les cigarettes sur les lieux publics, en cours, à l'intérieur des bâtiments et maisons, la consommation de boissons alcoolisées, la réalisation de tatouages, piercings, ou toute autre intervention de même nature, les sorties sans accompagnement non autorisées, et plus généralement et sans limitation tout acte considéré par les équipes d'encadrement comme susceptibles de nuire à la sécurité et/ou au bien-être du participant ou des autres participants au séjour.

**19.5 Dommages matériels :** Toute détérioration constatée sur les locaux et/ou matériels et/ou véhicules de transport entraînera la remise en état et/ou le remplacement immédiat aux frais du Client, qui s'engage à régler sur le champ toute facture afférente.

**19.6 Respect des lois du pays d'accueil :** Toute infraction aux lois en vigueur dans le pays d'accueil entraînera l'intervention des services de police locaux et l'application des sanctions prévues par les lois du pays. Le rapatriement sera immédiat et sans avertissement préalable.

**19.7 Rapatriement :** En cas de comportement inacceptable, 1 avertissement officiel sera signifié au participant par l'école de langue. Le 2ème avertissement de même nature peut entraîner le rapatriement immédiat. Les avertissements sont notifiés au Client par voie électronique dans toute la mesure du possible. Toutefois, le rapatriement est immédiatement prononcé dès la première infraction dans tous les cas visés à l'article 18.4 ci-dessus. La décision d'exclure le participant est exclusivement du ressort de l'école de langue qui l'accueille : tout refus d'exclusion de la formation de la part du Client entraînera un dépôt de plainte immédiat, pour infraction à la législation locale. Un séjour interrompu pour rapatriement ne donne lieu à aucun remboursement.

Dès notification du rapatriement, par tout moyen adapté à l'urgence, le Client fera son affaire du voyage retour de son enfant, sur le premier vol disponible dans un délai de 24 heures après la notification du renvoi. Les rapatriements ne sont pas accompagnés. Le Client devra en outre régler immédiatement les frais de taxis entre le centre de séjour et l'aéroport de départ du vol retour. Le Client est seul responsable de la réception de son enfant à son arrivée à l'aéroport de retour en France. Le Client s'engage par ailleurs à désigner, préalablement au départ de France et sur le formulaire spécifique « Fiche de Contact » de son Espace Perso sur le site d'Effective, une tierce personne habilitée à prendre toute décision en son nom pendant son absence, et à accueillir son enfant à son arrivée en France.

### Article 20 - Responsabilité

- La responsabilité d'Effective débute au moment de la première prestation prévue au contrat : l'accueil du participant à son point d'arrivée dans le pays de destination.
- Lorsque le Client décide d'amener lui-même le participant à son lieu d'hébergement, la responsabilité d'Effective débute au moment où l'arrivée du participant est officiellement enregistrée par le personnel de l'école de langue, ou, dans le cas des hébergements en famille d'accueil, lors de l'arrivée dans la famille d'accueil.
- La responsabilité d'Effective se termine lorsque le participant est arrivé au point de départ de son voyage de retour vers la France, ou, dans le cas des participants voyageant sous statut UM, après remise du participant au personnel de la compagnie aérienne.
- Lorsque le Client décide de venir lui-même chercher le participant à son lieu d'hébergement, la responsabilité d'Effective

débute au moment où l'arrivée du Client est officiellement enregistrée par le personnel de l'école de langue, ou, dans le cas des hébergements en famille d'accueil, lors du départ du domicile de la famille d'accueil

- Effective ne pourra être tenu pour responsable de l'exécution des excursions et autres activités optionnelles éventuellement achetées sur place par le participant et non mentionnées au contrat de vente.
- Lorsque des frais supplémentaires sont engendrés par une négligence du participant ou de ses parents (perte du titre de transport, oubli ou perte de documents d'identité, suppléments bagages exigés par la compagnie aérienne à l'aéroport de départ du pays de séjour etc.) ou de la non-observation, ou mauvaise interprétation des consignes données par Effective, ces frais seront à la charge exclusive du participant, Effective étant déchargé de toute responsabilité.
- La surveillance des bagages, papiers d'identité, titres de transports individuels, incombe à leurs seuls propriétaires, Effective n'en est en aucun cas responsable.
- En cas de mise en cause de la responsabilité d'Effective, celle-ci sera limitée par celle des centres de formation partenaires d'Effective dans l'exécution des prestations énumérées au contrat. En tout état de cause, et sauf en cas de dommages corporels ou de dommages causés intentionnellement, la responsabilité d'Effective sera limitée à trois fois le montant de la facture des frais de formation.

### Article 21 - Démarche-Qualité / Réclamations

Dans le cadre de sa démarche de qualité, Effective a mis en place des procédures visant à évaluer la satisfaction des participants et opérer tout éventuel ajustement qui serait opportun.

**21.1 Questionnaires d'évaluation et inspections des centres :** Le 3ème jour après son arrivée, Effective enverra au Client, par voie électronique, un questionnaire de début de séjour. Toute anomalie signalée à cette occasion par le Client fera l'objet d'une action immédiate afin de procéder à tout ajustement nécessaire. Au retour de formation, un questionnaire d'évaluation sera envoyé au Client, toujours par voie électronique. Dans le cadre de l'Enquête-Qualité Annuelle, les réponses aux questions sont comptabilisées sous le contrôle d'un huissier de justice.

Par ailleurs, les écoles de langue accueillant les participants d'Effective sont inspectées à intervalles réguliers par les conseillers pédagogiques d'Effective, par les autorités de tutelle dans leur propre pays (British Council, ACCET, Feltom etc), ainsi que par l'UNOSEL, qui tous vérifient la conformité des prestations.

**21.2 Difficultés et anomalies constatées en cours de formation :** Le Client est encouragé à signaler auprès de son conseiller Effective, qu'il peut joindre 24h/24 pendant toute la durée de la formation de son enfant, toute difficulté, même minime en apparence. Ce signalement permettra à son conseiller Effective d'agir sans délai auprès de l'école de langue pour rectifier toute situation anormale et assurer des meilleures conditions de séjour en parfaite conformité.

**21.3 Réclamations :** Toute réclamation devra être adressée à Effective par courrier postal adressé au siège social. Effective s'engage à accuser réception de ce courrier dans les 48 heures ouvrables, et à apporter une réponse circonstanciée dans le délai maximal d'un mois.

**21.4 Médiation du Tourisme et du Voyage :** En cas de désaccord persistant entre les parties au présent contrat, celles-ci conviennent qu'elles saisiront à l'initiative de la partie la plus diligente, le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont : MTV Médiation Tourisme et Voyages, BP 80 303, 75823 PARIS CEDEX 17 - Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)  
Le Client pourra également accéder à la plateforme européenne de règlement en ligne

des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### Article 22 - Cas particulier des formations en cours particuliers chez le professeur : dispositions complémentaires

Ces formations sont soumises à l'intégralité des conditions du présent contrat de vente, avec toutefois les précisions et spécificités qui suivent :

#### 22.1 Définition des prestations contractuelles

Les parties au contrat conviennent que les prestations contractuelles de cette formule de formation sont exclusivement : La fourniture de cours particuliers, assurées par un enseignant dûment qualifié, pour le volume horaire total sur la durée de formation tel que défini au contrat, l'hébergement chez l'enseignant, la pension complète, le nombre de sessions éventuelles d'activités stipulé au contrat, l'accueil du participant à son point d'arrivée et les transferts aller et retour entre le domicile de l'enseignant et ce point d'arrivée/départ.

Ne sont jamais contractuels : Les souhaits particuliers du Client (composition de la cellule familiale, présence d'enfants ou non, hobbies éventuels, situation géographique etc.) émis lors de la demande de réservation. Ils sont pris en compte dans toute la mesure du possible, mais ne sauraient être contractuels, et n'engagent nullement Effective.

**22.2 Pédagogie :** L'enseignant est seul maître de sa pédagogie et possède les qualifications nécessaires pour cela. Parce que cette formule de formation est par essence totalement individualisée, l'enseignant peut prévoir que certaines de heures de cours se dérouleront non pas en « face à face », mais sous forme d'activités ludiques, par exemple lors d'une visite de musée, site, ou de toute autre activité à visée pédagogique, s'il juge que son élève saura bénéficier de ce type d'approche.

**22.3 Recherche d'un enseignant :** Aucune recherche d'un enseignant n'est mise en route tant qu'un acompte n'a pas été réglé à Effective. Si la première famille proposée ne convient pas au Client, pour des raisons objectives (qualification non conforme de l'enseignant, présence d'animaux alors qu'une allergie avait été signalée lors de la réservation, ou toute autre raison objective, factuelle, contractuelle, et non de convenance ou préférence personnelle) Effective s'engage à effectuer une 2ème recherche. Le Client qui ne donne suite à aucune des 2 propositions sans pouvoir justifier le caractère objectif de son refus se verra rembourser l'acompte versé, déduction faite de 240 € au titre des démarches réalisées sur son dossier.

**22.4 Désistement de l'enseignant :** En cas de désistement de l'enseignant, un nouvel enseignant sera affecté au participant. Le profil de ce nouvel enseignant pourra être différent de celui du précédent (composition de la famille, type d'habitation, âge etc). Le principe même de la formation n'en serait toutefois nullement affecté, la prestation contractuelle restant, elle, inchangée malgré le changement d'intervenant. En cas de refus de ce nouveau placement par le Client, les conditions d'annulation précisées à l'article 8 ci-dessus seront applicables.

**22.5 Horaires d'arrivée et de départ :** Les enseignants accueillent les participants le dimanche à partir de 16h. Le jour du départ, les participants devront quitter leur hébergement dans la matinée. Toute arrivée avant 16h le dimanche chez l'enseignant devra être négociée entre l'enseignant et le Client. Par ailleurs, les participants sont généralement transférés de leur aéroport ou gare d'arrivée, vers le domicile de leur enseignant, par taxi privé agréé pour le transport de mineurs. Dans certains cas et selon sa disponibilité, c'est l'enseignant qui peut être rémunéré pour ces trajets, s'il dispose des autorisations requises.

**22.6 Occupation du temps libre en dehors des cours :** Les enseignants sont rémunérés

pour un volume horaire hebdomadaire d'heures de cours particuliers, et défrayés pour l'hébergement et les repas du participant. En dehors des heures de cours, et si la formule choisie le prévoit expressément (Cours Particuliers + Activités ou Cours Particuliers + Option sportive, culturelle etc), des sessions d'activités ainsi prévues, l'enseignant n'est pas tenu d'assurer une supervision continue. L'attention du Client est attirée sur la présence de nombreux temps libres tout au long de la formation, y compris dans les programmes avec activités incluses, lors desquels le participant peut être seul et libre de vaquer à ses occupations. Ces temps libres, compte-tenu des efforts de concentration demandés lors des sessions de cours, sont nécessaires à l'assimilation des nouvelles compétences. Aux parents qui souhaiteraient une supervision continue de leur enfant, une option « Encadrement Permanent » est proposée lors de la réservation (elle est obligatoire pour les participants âgés de moins de 14 ans). Cette option garantit la présence permanente d'un adulte (aux yeux des lois locales, personne de 18 ans et plus, mais qui n'est pas forcément l'enseignant) à la maison, sans pour autant que cet adulte soit chargé d'occuper le participant.

### Article 23 - Validité des prix

Les prix des formations sont les prix originaires des écoles de langue, convertis en Euro au taux du jour. Le prix indiqué sur la facture est susceptible de modifications conformément aux dispositions des articles L211.12, R211.8 et R211.9 du Code du Tourisme. La devise de référence et le cours de référence sont indiqués sur la facture-contrat et serviront de base à toute modification du prix. La variation s'appliquera sur 100% des frais pédagogiques, d'hébergement, de transferts, et de toute prestations accessoire délivré dans le pays de destination, et ne s'appliquera pas sur les frais d'inscription. En tout état de cause, aucune modification du prix ne pourra être effectuée dans les 20 jours précédant le début des cours. En cas de hausse supérieure à 8%, le Client recevra, sur un support durable, le détail de la variation du prix, les conséquences sur le prix de son séjour, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

### Article 24 - Protection des données à caractère personnel

A l'occasion d'une demande d'information sur ses services, ou lors d'une réservation d'un de ses séjours linguistiques, via son site internet ou mobile, via par téléphone ou par courrier, Effective Linguistique collecte un certain nombre de données personnelles nécessaires à la fourniture de ses services. Effective Linguistique s'engage à les protéger au maximum de ses capacités, conformément à la loi française et européenne, et dans le respect de la vie privée de ses Clients. Ces données personnelles sont divisées en trois catégories, qui sont soumises à différentes formes de traitement, de transmission, et de conservation.

#### 24.1 Données personnelles liées aux réservations de séjours linguistiques à l'étranger

Il s'agit des informations d'identité du participant (et de son responsable légal ayant autorité, dans le cas de séjour linguistique pour un mineur), de contact, de situation familiale, d'antécédents médicaux (requis pour adapter, le cas échéant, les conditions de séjour aux besoins du participant), de niveau de compétences linguistiques, de préférences de séjour (dates, lieux, options et services accessoires, souhaits particuliers), qui sont collectées lors d'une

réservation de séjour et traitées dans le strict cadre de la réalisation du séjour réservé. Ces données sont indispensables à la fourniture du service demandé, sont modifiables à tout moment grâce à des formulaires sur le site internet d'Effective Linguistique ou en contactant directement le service Client, et sont conservées au moins trente-six mois après la date de fin du séjour.

Ces informations peuvent être transmises, dans la stricte limite des impératifs de la réalisation technique du séjour linguistique réservé par le Client, aux partenaires d'Effective Linguistique en charge de fournir les cours, hébergements, options accessoires, transports, assurances, paiements en ligne ; et au besoin aux autorités gouvernementales des pays concernés par le voyage du Client. Les fournisseurs de services partenaires d'Effective Linguistique sont eux-mêmes soumis à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, ou se sont engagés auprès d'Effective Linguistique à la respecter volontairement.

Les paiements en ligne des réservations sur le site d'Effective Linguistique sont gérés par une société tierce, elle-même soumise à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles. Cette société ne reçoit d'Effective comme informations personnelles que le nom du Client et le montant de la transaction ; Effective ne reçoit en retour comme informations personnelles que la date d'expiration et le numéro partiellement masqué de la carte de paiement.

#### 24.2 Données personnelles des comptes "Espace Perso"

Il s'agit des informations d'identité et de contact associées au compte "Espace Perso" créé par les Clients et visiteurs du site, ainsi que des réservations, devis enregistrés, derniers séjours visités, par les visiteurs connectés à leur compte Client. Le titulaire d'un compte Client peut, à tout moment, modifier ces informations, ou supprimer entièrement son compte, en se connectant sur le site d'Effective Linguistique ou en contactant le service Client.

#### 24.3 Données des visiteurs du site internet, ayant ou non un compte "Espace Perso"

Il s'agit de l'adresse "IP" et de l'heure de connexion sur chaque page du site. Ces informations ne sont potentiellement identifiantes qu'en les recoupant avec les historiques de connexion des fournisseurs d'accès internet. Elles sont enregistrées automatiquement lors de la visite du site internet, pour des besoins techniques et légaux, dans des historiques qui sont conservés un maximum de trois mois puis automatiquement effacés.

Ces informations peuvent être communiquées, lors de la visite du site internet, à des sociétés tierces fournissant des services permettant le fonctionnement et l'optimisation du site internet (tels que le système de dialogue en direct avec le service Client d'Effective Linguistique ou le système d'affichage de cartes géographiques). Ces fournisseurs sont eux-mêmes soumis à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, ou se sont publiquement engagés à la respecter volontairement. Effective Linguistique ne communique à ces sociétés tierces aucune autre information personnelle des Clients ou visiteurs.

Le site internet d'Effective Linguistique emploie des "cookies" (de petits fichiers texte enregistrés par l'application de navigation internet) permettant de reconnaître un Client ou un visiteur d'une visite à l'autre. Vous pouvez configurer votre navigateur internet pour refuser tous ou certains cookies, en vous rendant dans les paramètres de configuration de l'application que vous utilisez pour accéder au site. Les cookies sont indispensables pour accéder à votre compte "Espace Perso", car ils sont le seul

moyen technique de vous reconnaître lors de l'accès à une page de l'Espace Perso après vous être identifié en tapant votre mot de passe.

#### 24.4 Correspondances et sauvegardes Linguistique, ni à les transmettre à d'autres tiers commerciaux.

Effective Linguistique fait appel à des services tiers en charge d'administrer les serveurs internet hébergeant le site internet de la société, et de conserver hors-site des copies de sauvegarde des données du site pour pouvoir rétablir le service en cas de panne des serveurs d'Effective. Ces services ont techniquement accès aux informations personnelles contenues dans ces sauvegardes, mais se sont engagés auprès d'Effective Linguistique à ne pas y accéder en dehors des opérations de sauvegarde et restauration des données sur les serveurs d'Effective Linguistique pour lesquels ils ont été mandatés. Les copies de sauvegarde hors-site sont détruites automatiquement après trente jours.

#### 24.5 Traitement et sécurité des données

Toutes les informations personnelles collectées par Effective Linguistique restent sécurisées sur les serveurs internet loués par la société, à l'exception des cas décrits précédemment. Seules les factures-contrats restent conservées sur support imprimé, et ce sur une période de 10 ans conformément à la législation française en vigueur.

Aucune information personnelle de quelque nature qu'elle soit n'est jamais vendue ni transmise d'aucune manière à un tiers, en dehors des usages décrits ici, qui sont toujours restreints à la fourniture du service demandé par le Client, à l'information des Clients d'Effective Linguistique, et au démarchage des personnes ayant expressément donné leur accord pour recevoir des communications sur les produits et services d'Effective Linguistique.

Le traitement des données collectées est limité à la fourniture du service demandé et à l'information et au démarchage des Clients existants et des personnes ayant fait la demande expresse d'être informées des actualités d'Effective Linguistique. L'information et le démarchage par e-mail sont soumis au consentement express lors de l'inscription sur le site internet, et ce consentement peut être annulé à tout moment par le destinataire en cliquant sur un lien inclus dans chaque message.

### Article 25 - Acceptation des conditions de vente

En procédant à la réservation d'un séjour linguistique Effective, le Client déclare avoir pris pleinement connaissance et accepter sans réserve l'ensemble des dispositions contenues dans les présentes conditions de vente. Il valide cette acceptation au moyen d'un clic spécifique. Le Client déclare donner son accord express pour que les documents liés au séjour, contractuels, formulaires, informations diverses, lui soient communiqués par voie électronique. Le Client déclare en outre qu'à sa connaissance, son enfant est totalement apte à participer au séjour linguistique objet du présent contrat et ne présente aucun trouble physique ou psychologique qui pourrait se révéler préjudiciable au parfait déroulement de la formation. Le Client s'engage à porter à la connaissance d'Effective tout trouble physique ou psychologique qui apparaîtrait postérieurement à la présente réservation.

Date d'édition des présentes conditions générales et particulières de vente : 19/09/2020.

Applicables à toute réservation de séjour effectuée à compter de ce jour.

Référence de ce document : EFFECTIVE-SL-2020V1.