

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

INFORMATION GENERALE

TYPES DE COURS ET CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

Alpine French School (« AFS ») propose des cours de langue française destinés aux adultes ainsi que des programmes de camps d'été pour enfants et adolescents. Des photocopies et supports de cours sont fournis pendant l'ensemble des formations. Les manuels pédagogiques ne sont pas inclus dans le coût des cours, mais peuvent être recommandés à des fins d'étude individuelle.

ÉVALUATION ET PLACEMENT DES APPRENANTS

Des évaluations sont effectuées afin de garantir le placement des étudiants dans le groupe correspondant à leur niveau linguistique et à leurs objectifs d'apprentissage. Ces informations sont indispensables à la bonne organisation du séjour avant l'arrivée de l'apprenant.

En cas d'inadéquation perçue entre le niveau du cours et le niveau réel de l'étudiant, celui-ci est invité à en informer son enseignant ou à contacter l'administration d'AFS par courrier électronique après la première leçon. Une réévaluation pourra alors être envisagée, et un changement de groupe effectué si nécessaire.

COMPORTEMENT ET DISCIPLINE DES APPRENANTS

L'ensemble des étudiants et clients s'engagent à respecter le règlement intérieur et les directives d'Alpine French School. Ils doivent adopter un comportement respectueux, courtois et conforme à la législation française en vigueur.

Tout comportement inapproprié, irrespectueux ou contraire aux règles établies pourra entraîner l'exclusion immédiate du cours. Dans les cas graves, AFS se réserve le droit de mettre fin au séjour de l'apprenant et de lui demander de libérer son hébergement sans possibilité de remboursement.

CONDITIONS DE PAIEMENT

Un acompte correspondant à 25 % du montant total de la réservation est requis pour confirmer celle-ci dans un délai de 48 heures à compter de la réception du devis.

Le contrat prend effet dès la réception de l'acompte.

Le paiement du solde doit être effectué au plus tard huit (8) semaines avant le début du cours.

Les tarifs juniors sont hors frais d'inscription, fixés à 60 €.

Les tarifs adultes sont hors frais d'inscription, fixés à 50 €.

Tous les prix sont indiqués en euros (€).

Les tarifs ne comprennent pas l'assurance, le transport ni l'hébergement, sauf mention expresse lors de la réservation.

MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTÉS

- Virement bancaire via TransferMate : l'intégralité des frais bancaires éventuels reste à la charge du client.
- Carte bancaire (à l'exclusion d'American Express).

AFS ne saurait être tenue responsable des frais bancaires ou des écarts de montant résultant des variations de taux de change.

ANNULATION & REMBOURSEMENT (1)

CONDITIONS STANDARD D'ANNULATION

- Plus de 9 semaines avant le début du cours : remboursement de 75 %
- Entre 8 et 6 semaines avant le début du cours : remboursement de 50 %
- 5 semaines avant le début du cours : remboursement de 20 %
- Entre 4 et 0 semaine(s) avant le début du cours : aucun remboursement

CONDITIONS D'ANNULATION – COURS D'HIVER POUR ADULTES

- Plus de 9 semaines avant le début du cours : remboursement de 75 %
- Entre 8 et 4 semaines avant le début du cours : remboursement de 50 %
- Entre 3 et 0 semaine(s) avant le début du cours : aucun remboursement

FRAIS SUPPLÉMENTAIRES ET RESTRICTIONS

- L'acompte de 25 % est non remboursable, quelle que soit la date d'annulation.
- Les frais d'inscription sont non remboursables dans tous les cas.
- Les avoirs peuvent être émis uniquement à la discrétion d'AFS.

EXCLUSIONS DE LA POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Aucun remboursement ni avoir ne sera accordé pour les cas suivants (liste non exhaustive) :

- Problèmes médicaux, maladie ou absences pour raisons de santé pendant les cours ;
- Changements d'avis ou de préférences personnelles de dernière minute ;
- Conflits d'emploi du temps ou contraintes horaires ;
- Urgences familiales ou circonstances personnelles ;
- Conditions météorologiques affectant les activités extérieures ;
- Modifications de projets de voyage personnels ;
- Insatisfaction relative aux méthodes pédagogiques, au contenu des cours, à la composition des groupes, aux changements de groupe ou au rythme d'apprentissage.

Toutes les décisions pédagogiques relèvent de la discrétion professionnelle d'AFS.

ACTIVITÉS (HIVER ET ÉTÉ)

- Aucune activité n'est remboursable une fois la réservation effectuée.
- Les changements de groupe d'activité peuvent être organisés à la discrétion d'AFS, sans garantie.
- La place est garantie uniquement dans le groupe initialement réservé.
- Aucun remboursement ne sera accordé en cas de refus de participation ou de modifications liées aux conditions météorologiques.

Remarque : les activités sont réservées auprès de prestataires tiers et sont soumises à leurs propres conditions.

POLITIQUE DE RETRACTATION

- Toute vente est définitive dès le versement de l'acompte.
- Aucun délai de rétractation ne s'applique aux réservations de cours.
- Une difficulté financière ne constitue pas un motif valable de remboursement.

ANNULATION & REMBOURSEMENT (2)

COURS PARTICULIERS – CONDITIONS GÉNÉRALES

- Annulation avec un préavis de moins de 48 heures : aucun remboursement ni avoir ne pourra être accordé.
- Un report de cours pourra être proposé, selon les disponibilités et à la discrétion d'AFS, uniquement si l'annulation est effectuée au moins 24 heures à l'avance.
- Annulation avec un préavis supérieur ou égal à 48 heures : AFS fera son possible pour reprogrammer la leçon, sous réserve de disponibilité, sans qu'aucun remboursement ne soit dû.
- Retard inférieur à 20 minutes : le cours prendra fin à l'heure prévue initialement.
- Retard supérieur à 20 minutes : le professeur n'est plus tenu d'assurer la leçon et le montant intégral du cours reste dû.

COURS PARTICULIERS – CAMPS D'ÉTÉ

- Les cours particuliers organisés dans le cadre des camps d'été sont planifiés selon un emploi du temps fixe.
- Aucun report ni réaménagement d'horaire n'est possible, en raison de contraintes organisationnelles.
- Les cours manqués en raison d'un emploi du temps incompatible ne donnent lieu ni à un remboursement ni à un report.
- Tous les cours particuliers doivent être effectués aux horaires prévus, faute de quoi ils seront considérés comme perdus.
- Aucun remboursement ne sera accordé pour les cours manqués en raison de maladie ou de problèmes médicaux, même justifiés par un document officiel.
- Les frais de cours demeurent exigibles quelles que soient les absences pour raisons de santé.

CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de cancellation effectuée par Alpine French School, l'établissement procédera au remboursement du montant correspondant.

Si la cancellation émane de l'étudiant, AFS émettra un avoir du montant applicable, utilisable pour une réservation ultérieure et valable pendant une période d'un (1) an à compter de la date d'émission.

Toute annulation non couverte par la politique d'AFS peut, le cas échéant, être prise en charge par votre assurance personnelle.

Il est recommandé de vérifier les conditions de votre assureur avant l'arrivée.

HEBERGEMENT

CAUTION

- Appartements partagés Jora et familles d'accueil : une caution de 350 € est demandée par empreinte bancaire le premier jour du séjour.
- Cette empreinte n'est pas débitée et sera automatiquement détruite à la fin de la location, après vérification de l'état des lieux.
- La caution est considérée comme restituée dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la fin du séjour, sous réserve qu'aucune dégradation ne soit constatée.

NORMES DE CONDUITE – APPARTEMENTS JORA

Les clients s'engagent à respecter les règles suivantes :

- Maintenir un niveau de propreté adéquat, incluant l'élimination des déchets et l'entretien des espaces communs (notamment la cuisine).
- Respecter un niveau sonore approprié, particulièrement le calme après 22h00.
- Faire preuve de courtoisie envers les autres résidents et le voisinage.
- Signaler immédiatement toute dégradation ou casse à AFS.

FAMILLE D'ACCUEIL (LE CAS ÉCHÉANT)

Les étudiants hébergés en famille d'accueil doivent :

- Être attentifs à l'utilisation de la salle de bain et à la consommation d'eau chaude ;
- Ne pas fumer à l'intérieur ni sur les balcons ou terrasses sans autorisation expresse ;
- Ne pas modifier les paramètres de la télévision, de l'ordinateur ou du chauffage ;
- Maintenir leur chambre rangée et ne pas y conserver de nourriture ;
- Respecter les horaires de repas et les routines familiales ;
- Se conformer à toutes les règles spécifiques communiquées par la famille d'accueil.

CONTACT D'URGENCE

Le numéro d'urgence doit être utilisé uniquement en cas d'urgence réelle liée à l'hébergement.

Les demandes non urgentes seront traitées le jour ouvrable suivant.

CONDITIONS D'ANNULATION DE L'HÉBERGEMENT

- Plus de 9 semaines avant l'arrivée : remboursement de 75 %
- Entre 8 et 7 semaines avant l'arrivée : remboursement de 50 %
- Entre 6 et 0 semaine(s) avant l'arrivée : aucun remboursement

Remarque : tout hébergement réservé par l'intermédiaire de prestataires tiers est soumis à leurs propres conditions générales.

SANTÉ, SÉCURITÉ ET DISPOSITIONS MÉDICALES

ASSURANCE ET EXIGENCES MÉDICALES

Exigences d'assurance

Une assurance voyage et médicale complète est obligatoire pour tous les clients d'Alpine French School (« AFS »).

La couverture d'assurance doit être valide pendant toute la durée du séjour et inclure, au minimum, la prise en charge des frais médicaux, hospitaliers, de rapatriement et de responsabilité civile.

En l'absence d'une telle assurance, AFS décline toute responsabilité en cas de dépenses médicales, de perte, de vol, de dommage ou de frais liés au voyage.

AUTORISATION MÉDICALE – PROGRAMMES JUNIORS

Les informations médicales complètes doivent être renseignées dans le formulaire d'inscription avant l'arrivée.

AFS est habilitée à prendre toute mesure médicale d'urgence nécessaire, sur recommandation des services de secours compétents.

Les frais médicaux engagés sont à la charge exclusive des parents ou du tuteur légal.

Les parents ou tuteurs seront immédiatement contactés en cas de maladie, d'accident ou de blessure.

Un contact d'urgence joignable en permanence est obligatoire pendant toute la durée du camp.

PROTOCOLES DE SÉCURITÉ

Pour l'ensemble des programmes

- Les parents ou tuteurs sont informés immédiatement en cas d'incident.
- Tous les prestataires tiers partenaires d'AFS sont assurés et certifiés conformément à la législation en vigueur.

Pour les programmes juniors spécifiquement

- Un test d'aisance aquatique est obligatoire pour toute participation à une activité nautique.
- Aucun enfant ne pourra participer sans avoir réussi ce test.
- Des exercices de sécurité incendie sont organisés au début de chaque semaine de camp.
- Une surveillance adulte constante est assurée, avec des ratios d'encadrement adaptés à l'âge des participants.

CONFORMITÉ EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

AFS veille à ce que l'ensemble de ses prestataires disposent d'assurances valides et appliquent des protocoles de sécurité conformes aux normes françaises.

AFS ne saurait être tenue responsable des actes ou omissions de prestataires externes.

Les locaux et installations utilisés par AFS sont maintenus dans un état de propreté et de sécurité permanent.

Un protocole de premiers secours est en place et régulièrement vérifié.

REGLEMENT INTERIEUR ET CODE DE CONDUITE

COMPORTEMENT ATTENDU

Tous les étudiants et clients doivent :

- Faire un effort pour communiquer en français autant que possible.
- Demander de l'aide, une répétition ou une traduction si nécessaire.
- Respecter les horaires des cours et des activités.
- Respecter le personnel, les professeurs, les animateurs et les autres étudiants.
- Respecter les locaux, le matériel et les équipements.
- Se comporter de manière polie et respectueuse avec les personnes extérieures à l'école.
- Respecter toutes les consignes de sécurité en tout temps.

Pour des raisons de sécurité et de pédagogie, les parents ne sont pas autorisés à entrer dans les salles de classe, ni à participer aux activités, sorties ou temps de pause.

POLITIQUE SUR LES APPAREILS ÉLECTRONIQUES

- Téléphones portables : usage raisonnable uniquement pendant le temps libre.
- En cours : utilisation autorisée uniquement avec la permission de l'enseignant.
- Pendant les pauses ou déjeuners (camp junior) : autorisés dans la limite du raisonnable.
- Pendant les activités : interdits pour des raisons de sécurité.
- Le personnel peut restreindre l'usage si celui-ci devient excessif ou isole l'étudiant (camp junior).
- Tablettes et ordinateurs portables : non autorisés (camp junior).

STRICTEMENT INTERDIT (OBLIGATIONS LÉGALES)

Les comportements et actions suivants sont strictement interdits et peuvent entraîner des sanctions disciplinaires immédiates :

- Consommation ou possession d'alcool, de tabac ou de substances interdites.
- Accès à des sites internet inappropriés pour les mineurs (camp junior).
- Tout acte de violence, de harcèlement, de racisme ou de discrimination fondée sur le genre, la religion, l'origine, l'orientation sexuelle ou toute autre caractéristique.
- Grossièretés, langage offensant ou comportement inapproprié.
- Harcèlement sous toutes ses formes.
- Possession d'armes ou d'objets dangereux.
- Achat de pétards, feux d'artifice ou couteaux lors des sorties (camp junior).
- Quitter les locaux sans autorisation du personnel et des parents.
- Entrer dans la chambre d'un autre participant sans permission.
- Vol ou dégradation de biens (personnels ou appartenant à AFS).
- Partage des codes d'accès ou clés du logement avec des personnes extérieures.
- Utilisation du matériel ou des installations de manière dangereuse.

PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

- Évaluation : la direction évalue la situation.
- Résolution : des mesures appropriées sont prises pour résoudre le problème.
- Exclusion : réservée aux situations ayant un impact sur les autres étudiants, le personnel ou la sécurité générale.
- Frais : tous les frais liés à une exclusion ou à la période suivant l'exclusion sont à la charge du client.

ENSEIGNEMENT

PRÉSENCE ET PONCTUALITÉ

- Les étudiants doivent arriver à l'heure.
- Les retards créent des risques pour la sécurité et perturbent le déroulement des cours.
- Alpine French School se réserve le droit de refuser un étudiant si les retards sont excessifs ou répétés (plus d'une fois par semaine).
- En cas d'absence, AFS n'est pas responsable du contenu manqué.
- Si un étudiant est absent le premier jour du cours (jour des évaluations), AFS n'est pas responsable du contenu manqué ni du temps perdu en raison du placement dans un groupe.

REGLES DE VIE EN CLASSE

- Le Code de conduite doit être respecté en tout temps.
- Un comportement respectueux envers les enseignants et les camarades est exigé.
- AFS se réserve le droit de retirer tout étudiant perturbateur de la classe ou du camp.

SORTIES PÉDAGOGIQUES

- Les règles de santé et de sécurité s'appliquent en tout temps.
- L'achat d'objets interdits par le Code de conduite est strictement défendu.

PROGRAMME & MODIFICATION

DROIT DE MODIFICATION D'AFS

Alpine French School se réserve le droit de modifier les cours et les activités dans les cas suivants :

- Conditions météorologiques défavorables ou préoccupations liées à la sécurité.
- Nombre insuffisant de participants (minimum requis : 3 étudiants).
- Indisponibilité ou annulation d'un prestataire externe.
- Contraintes opérationnelles indépendantes de la volonté d'AFS.

DISPOSITIONS ALTERNATIVES

Cours intensif d'été

- 3 étudiants ou plus : 3 heures / 2 étudiants : 2 heures / 1 étudiant : 1 heure

Cours intensif d'hiver

- 3 étudiants ou plus : 2 heures / 2 étudiants : 1 h 30 / 1 étudiant : 45 minutes

Cours super intensif d'hiver : 3 étudiants ou plus : 4 heures / 2 étudiants : 3 heures / 1 étudiant : 1 h 30

RESPONSABILITÉ ET OBLIGATIONS

LIMITES DE RESPONSABILITÉ D'AFS

Alpine French School (AFS) ne peut être tenue responsable des éléments suivants :

- Services ne relevant pas directement de son contrôle.
- Actions, erreurs ou retards de prestataires tiers.
- Perturbations liées aux conditions météorologiques.
- Horaires ou dates d'ouverture des stations.
- Toute dépense supplémentaire, perte, dommage, blessure, accident, retard ou inconvénient, sauf en cas de négligence avérée ou de manque de diligence de la part d'AFS.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Les clients acceptent l'entière responsabilité financière pour :

- Les dommages causés aux installations, au matériel ou aux biens (intentionnels ou accidentels).
- Les frais liés à un retrait du programme pour cause de maladie, d'accident ou de comportement inapproprié.
- Le paiement intégral des frais de cours, quelle que soit la présence ou la participation.
- La compréhension que toute mesure disciplinaire est à la discrétion de la direction d'AFS.
- Tous les frais médicaux engagés pendant la durée du programme.
- Tous les coûts liés à une arrivée tardive ou à un départ anticipé, quelle qu'en soit la raison.

PRESTATIONS DE SERVICES TIERS

- Toutes les réservations sont soumises aux conditions des prestataires externes concernés.
- Toute réclamation doit être adressée directement au prestataire de service concerné.
- AFS ne saurait être tenue responsable de défaillances de prestataires tiers, y compris, sans s'y limiter : les organisateurs d'activités, les services de transport, les partenaires d'hébergement, ou les commerces locaux.

EXIGENCES DE VOYAGE

- Les clients sont responsables de s'assurer que tous leurs documents de voyage (passeport, visa, ESTA, autorisation parentale, etc.) sont valides et à jour.
- Les clients sont responsables de l'obtention de leurs visas et documents de voyage.
- Zone UE/Schengen : aucun visa requis pour les séjours de moins de 90 jours.
- Séjours de plus longue durée : AFS fournit les documents justificatifs nécessaires, mais ne peut être tenue responsable du résultat de la demande.
- Référence officielle : Service Public – Vos droits

SERVICES DE TRANSPORT

- Les tarifs n'incluent pas le transport vers ou depuis le lieu des cours.
- Des liens de réservation pour les transferts aéroport sont disponibles via les partenaires recommandés.
- AFS ne saurait être tenue responsable des retards, annulations ou autres problèmes liés aux transferts.
- Les frais de déplacement des professeurs sont facturés pour les cours dispensés hors site (obligation légale).

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES

Collecte et conservation des données

Nous traitons les données personnelles dans le respect total du Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (RGPD) et de la Loi française "Informatique et Libertés", telle que modifiée.

Alpine French School (AFS) agit en tant que sous-traitant des données, et le client agit en tant que responsable du traitement.

Les données personnelles sont traitées uniquement dans le but d'organiser les voyages, hébergements, repas, ainsi que de répondre à toute exigence en matière de santé, de handicap ou de régime alimentaire.

Les données traitées peuvent inclure :

- les noms,
- les coordonnées de contact,
- les dates de naissance,
- les personnes à contacter en cas d'urgence,
- les informations médicales pertinentes,
- les exigences alimentaires,
- les informations de passeport,
- et toute autre donnée nécessaire à la prestation de nos services.

Nous ne transférerons aucune donnée personnelle en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE) sans consentement préalable.

Toutes les données seront supprimées ou restituées à la fin du contrat, sauf si leur conservation est exigée par la loi.

Toutes les informations sont traitées de manière sécurisée et confidentielle, conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

Les personnes concernées disposent du droit d'accès, de rectification et de suppression de leurs données à tout moment.

SÉCURITÉ DES PAIEMENTS

- Les paiements à distance peuvent être effectués par carte bancaire, virement bancaire ou via TransferMate.
- Aucune donnée de carte bancaire n'est visible ni stockée par AFS.
- Tous les paiements sont traités via des passerelles de paiement sécurisées.

PHOTOGRAPHIES ET SUPPORTS MARKETING

AFS se réserve le droit d'utiliser des photographies et des travaux d'étudiants dans ses supports de communication, notamment sur :

- son site internet,
- ses supports publicitaires,
- ses réseaux sociaux,
- et dans ses publications futures.

Les participants peuvent demander à ne pas apparaître dans ces supports en suivant la procédure de retrait disponible sur demande.

RÉCLAMATIONS ET RÉSOLUTION DES LITIGES

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Signalement immédiat requis :

- Les réclamations doivent être signalées à AFS dès que le problème survient.
- Un délai raisonnable est nécessaire pour permettre une résolution adéquate.
- Les réclamations doivent être adressées aux membres appropriés de l'équipe AFS (et non au personnel enseignant).

Exclusions :

- Aucune réclamation ne sera acceptée après le départ du client.
- Les conditions météorologiques ne relevant pas du contrôle d'AFS.
- Les horaires ou dates d'ouverture des stations indépendants de la volonté d'AFS.
- Toute communication abusive ou irrespectueuse ne sera pas tolérée.

Processus de résolution :

- Les réclamations doivent être formulées par écrit à l'adresse suivante : info@alpinefrenchschool.com
- Une discussion et une tentative de résolution auront lieu avec la direction.
- AFS est joignable à la réception, par téléphone ou par courriel.
- L'ensemble des Conditions Générales s'applique pendant toute la durée du processus de résolution.

POLITIQUE RELATIVE AUX AVIS PUBLICS ET AUX RÉSEAUX SOCIAUX

En réservant avec AFS, les clients reconnaissent et acceptent que :

- L'ensemble des conditions générales a été lu et compris avant la réservation.
- La politique de remboursement a été lue et acceptée.
- Toute préoccupation ou réclamation doit être communiquée directement à la direction d'AFS, conformément à la procédure de réclamation décrite dans les présentes conditions.
- AFS se réserve le droit de répondre publiquement à tout avis ou commentaire en ligne, afin d'apporter un contexte ou de corriger toute inexactitude factuelle.

DISPOSITIONS LÉGALES

Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure :

- Les restrictions gouvernementales,
- Les catastrophes naturelles,
- Les urgences de santé publique,
- Ainsi que toute défaillance de prestataire due à des circonstances extérieures indépendantes d'AFS.

Modification et interprétation

- Les conditions peuvent être mises à jour périodiquement.
- La version la plus récente s'applique à toutes les réservations.
- En cas d'ambiguïté, l'interprétation sera faite conformément au droit français.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

L'ensemble des présentes conditions est régi par le droit français, et toute contestation relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Thonon-les-Bains.