



# Conditions Générales

Aux fins des présentes conditions générales, la brochure de l'année en cours et le site Internet [www.studyglobal.net](http://www.studyglobal.net) sont les documents informatifs auxquels elles sont jointes. La brochure et le site Internet incluent des informations sur les types de cours, les destinations, les durées et les dates, les caractéristiques des logements, les tarifs et en général toute l'information nécessaire et pertinente sur les caractéristiques des différents programmes proposés par StudyGlobal.

## 1. REGULATION JURIDIQUE APPLICABLE AU CONTRAT ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales sont soumises à la Loi espagnole 7/1998 du 13 avril, sur les conditions générales de souscription, à la Loi espagnole 26/1984 du 19 juillet pour la défense des consommateurs et usagers, et au Code Civil espagnol. Les présentes Conditions Générales signées par les parties contractantes, sont intégrées à tous les contrats de programmes de StudyGlobal, ayant pour objet les programmes présentés dans la brochure publicitaire, et créent des obligations pour les parties avec les conditions particulières négociées dans le contrat.

## 2. INSCRIPTION

Votre demande d'inscription devra nous être transmise, par Internet, par courrier, par fax ou remise en mains propres dans l'un de nos bureaux, dûment remplie pour tous ses champs et signée ou validée par l'étudiant ainsi que ses parents ou tuteurs légaux dans le cas où l'étudiant serait mineur.

Des frais d'inscription uniques (comme indiqués sur la liste des tarifs de l'année en cours) seront ajoutés à tout programme réservé sauf indication contraire.

Nous vous recommandons d'effectuer votre réservation au plus tôt, et si possible au moins 6 semaines à l'avance (3 mois pour les personnes nécessitant l'obtention d'un visa ou souhaitant résider dans un hébergement alternatif à la famille d'accueil, les places dans les écoles que nous représentons étant limitées. Cependant, il nous est possible d'organiser et de réserver des séjours dans des délais plus courts mais ce, à titre exceptionnel. Les réservations effectuées à la dernière minute seront sujettes à disponibilités et sujettes à un supplément. Certains programmes font l'objet de pré-requis ou formulaires différents qui seront ajoutés à ceux mentionnés ci-dessus afin que le participant les remplisse et les signe.

2.1 - La réservation de nos programmes requiert le paiement d'un acompte de 25% du montant total du programme.

2.2 - Le paiement de ce montant sera considéré comme règlement des frais initiaux de réservation, et devra être effectué par virement bancaire, carte de crédit ou chèque bancaire français en EUR nominatif à l'ordre de StudyGlobal. Ce montant remis sur notre compte sera déduit du montant total du séjour.

2.3 - Aucune demande d'inscription à l'un de nos programmes ne sera satisfaite tant que le paiement demandé dans la pré confirmation envoyée par StudyGlobal n'a pas été reçu. Nous ne pourrions entamer la procédure de réservation qu'à réception de cet acompte, ou en cas de demande de visa, du montant total du programme. Une fois que nous aurons reçu ce paiement, nous enverrons votre demande de réservation à l'école concernée. Nous vous contacterons dès confirmation de votre réservation par l'école. StudyGlobal ne peut assurer la confirmation à 100% de votre réservation qu'à réception d'une confirmation écrite de la part de l'école. Ainsi, veuillez noter que votre inscription à un programme ne vaut pas confirmation de celui-ci.

2.4 - StudyGlobal se réserve le droit de reconformer les réservations effectuées après confirmation du paiement total ou partiel de votre réservation. Dans le cas où il n'y aurait plus de disponibilités pour le programme qui vous intéresse, StudyGlobal vous proposera un programme alternatif aux caractéristiques similaires ou bien le remboursement du montant déjà versé. StudyGlobal n'est pas responsable des frais ou autres problèmes occasionnés par l'acquisition d'un billet d'avion de la part du participant avant que celui-ci n'ait reçu la confirmation de sa réservation.

2.5 - Le paiement du solde du programme ou totalité du montant devra être effectué au moins 4 semaines avant la date de début du séjour. StudyGlobal se réserve le droit d'annuler l'inscription à un séjour si le paiement de celui-ci n'a pas été reçu dans ces délais, tout en facturant les frais d'annulation correspondants au client.

2.6 - Les inscriptions sont personnelles et ne peuvent faire l'objet d'un transfert à une tierce personne.

2.7 - En cas de réservation de dernière minute avec réception du paiement de l'acompte moins de 04 semaines avant votre départ, nous nous réservons le droit d'envoyer vos informations de voyages/confirmations/informations d'hébergement uniquement par email pour nous assurer que vous ayez toutes les informations nécessaires avant votre départ.

## 3. VALIDITE DU CONTRAT

Une fois reçue votre demande d'inscription pour un programme linguistique, par courrier, fax, ou email, un accord est établi entre vous et StudyGlobal. Cet accord est légalement valide et entrera en vigueur entre les parties une fois que la demande d'inscription aura été complétée et confirmée par l'étudiant et que le paiement convenu aura été reçu par StudyGlobal.

## 4. PRIX

Les tarifs de nos cours de langue sont ceux indiqués sur nos listes de prix de l'année en cours et sont habituellement donnés en Euros, Livres Sterling ou Dollars USD, sauf exceptions. Les tarifs des programmes sont sujets à de possibles variations, à la hausse tout comme à la baisse, en raison des fluctuations des devises, des taux et impôts applicables selon nos conditions générales. Hors de la zone euro, le coût des programmes est calculé selon le taux de change de votre facture pro forma. Tous les tarifs incluent la TVA. Les variations de tarifs seront notifiées au client par écrit, ce dernier pouvant soit décider, si la variation est significative, d'annuler sa réservation, sans aucune pénalisation et moyennant le remboursement des montants versés à la date d'annulation, soit décider d'accepter la modification de contrat. Les tarifs d'un programme ne seront en aucun cas revus à la hausse durant les 20 jours précédant le début de celui-ci pour les demandes de réservations déjà satisfaites et payées dans leur totalité. Si des modifications de prix se produisent en raison de circonstances indépendantes de notre volonté (augmentation des taxes ou variation des taux de change), nous nous réservons le droit de répercuter ces augmentations sur nos tarifs. Si le client procède à une modification et que celle-ci a lieu à une date ultérieure à laquelle le taux de change à varié, le client n'a d'autre choix que d'accepter la variation ou de ne pas procéder à la modification.

## 5. MODALITES DE PAIEMENT

Tous les paiements se font en EUR, GBP ou USD au taux de change de notre facture pro-forma, sauf mention contraire. Si vous souhaitez effectuer le règlement en USD ou GBP, vous devez nous contacter au préalable afin d'obtenir les informations de comptes exactes pour cette monnaie.

\* Virement bancaire en EUR sur le compte de la BBVA 41 189 00001

1601001420051, Titulaire du compte: StudyGlobal M&A S.L., Banque: BBVA, 29 ave. de l'Opéra, 75001 Paris, France. Vous devez absolument nous faxer la copie de l'ordre de virement en nous indiquant le nom de l'étudiant ainsi que le numéro d'étudiant qui lui a été attribué.

\* Chèque bancaire français en EUR nominatif à l'ordre de StudyGlobal M&A S.L. (envoyé à l'adresse suivante : StudyGlobal, 55 Rue Sainte Anne - 75002 Paris, France)

\* Carte bleue (seulement pour le paiement de l'acompte/ +4% de frais supplémentaires)

## 6. ANNULATION, NON PRESENTATION ET/OU ABANDON DU PROGRAMME DE LA PART DU CLIENT

Toute annulation de la part du participant, quelle qu'en soit la raison, doit être demandée par écrit et envoyée par lettre recommandée au siège de StudyGlobal à l'adresse suivante : StudyGlobal M&A S.L., Plaza Francesc Macià 7, 08029 Barcelone, Espagne. La date d'annulation prise en compte sera celle de la réception de votre lettre recommandée. Les documents de confirmation de séjour déjà reçus devront être joints à la demande d'annulation. Le client a droit au remboursement des montants payés à StudyGlobal. Cependant, il devra payer à StudyGlobal les frais suivants, comme indemnisation en faveur de StudyGlobal pour les frais résultant de cette annulation de programme :

a) Frais d'inscription et, le cas échéant, frais de gestion du logement, tous frais liés à l'émission ou l'envoi de documents relatifs à l'obtention d'un visa étudiant.

b) Une retenue des montants suivants :

\* 150 EUR si l'annulation a lieu plus de 30 jours et moins de 60 jours avant la date de début du programme (sauf indication contraire)

\* 25% du prix du programme si l'annulation a lieu entre 30 et 15 jours avant la date de début du programme

\* 50% du prix du programme si l'annulation a lieu entre 15 et 4 jours avant la date de début du programme

\* 75% du prix du programme si l'annulation a lieu au cours des 3 jours précédant la date de début du programme

\* Aucun remboursement n'est possible une fois le programme commencé.

La non présentation de l'étudiant à partir de la date prévue d'arrivée pour le programme réservé supposera la perte de la totalité du montant du séjour. L'étudiant ne pourra obtenir de remboursement si, une fois le programme commencé, il l'abandonne de sa propre volonté ou de celle de ses parents ou représentants légaux.

## 7. ALTERATIONS ET INCIDENCES DU PROGRAMME

StudyGlobal s'engage à fournir aux clients la totalité des services réservés pour le programme, suivant les conditions et caractéristiques stipulées.

7.1 - Toute modification de la réservation d'origine (changement de dates, de type de cours, de logement, nuits supplémentaires de logement, assurances ou transferts) une fois que le paiement de l'acompte ou de la totalité du montant du séjour aura été reçu, sera soumise à des frais de modifications de 50 EUR par modification demandée, celles-ci étant sujettes à disponibilités.

7.2 - Les réservations ou modifications de dernière minute ne seront acceptées qu'exceptionnellement pour un coût supplémentaire. StudyGlobal se réserve le droit de refuser votre demande de modification de réservation de dernière minute.

7.3 - Les transferts d'aéroports ne peuvent être organisés que jusqu'à 02 semaines avant le début du séjour, si ceux-ci sont demandés après la pré confirmation originale. La réservation du transfert peut être considérée comme une modification et ne pourra être annulée ou modifiée de nouveau.

7.4 - Au cas où le programme réservé ne pourrait être effectué pour des raisons imputables à StudyGlobal, StudyGlobal s'engage à rembourser l'étudiant des montants versés et à l'indemniser de 100% des montants reçus sur son compte bancaire si la ou les solutions alternatives proposées au participant ne lui conviennent pas.

7.5 - Pour la majorité des programmes, le premier jour de cours est consacré aux tests de niveau, à la formation des groupes et à l'orientation générale. Les cours ne sont pas donnés lors des jours fériés locaux ou nationaux qui peuvent affecter le calendrier du programme.

7.6 - Sauf indication contraire, le prix des livres de cours n'est pas inclus dans le coût du programme. Les termes "outils pédagogiques" font référence aux documents supplémentaires (photocopies d'exercices, etc.) que le professeur remet aux étudiants.

7.7 - Pour les programmes exigeant un certain niveau de langue et/ou des capacités particulières pour un sport ou une activité, le participant assume la responsabilité d'avoir le niveau requis, ainsi que les éventuelles conséquences résultant de la non possession du niveau requis. Les modules optionnels indiqués dans la description de certains programmes sont proposés en fonction de la demande, ils peuvent donc être sujets à modification et peuvent requérir un niveau minimum de langue ou un nombre minimum de participant.

7.8 - Sauf indication contraire, tous les logements débutent le dimanche précédant le début des cours et se terminent le samedi suivant la fin des cours. Cependant, il est possible de réserver des nuits supplémentaires de logement à condition que l'étudiant le communique par écrit lors de l'établissement du contrat et selon disponibilités. Ces nuits supplémentaires d'hébergement entraînent des frais supplémentaires. Les hébergements alternatifs à la famille d'accueil sont réglés pour la période réservée et StudyGlobal ne pourra être tenu responsable pour les frais spécifiques à ces hébergements engendrés en cas d'annulation ou de modification. Les familles d'accueil peuvent ne pas s'adapter au modèle traditionnel père, mère et enfants. Les familles d'accueil sont soigneusement sélectionnées par nos écoles partenaires et peuvent être une famille avec ou sans enfants, un couple marié ou une personne seule avec ou sans enfant. Plusieurs étudiants peuvent être logés dans la même famille. Les familles proposent généralement les options de petit-déjeuner seul, demi-pension (petit-déjeuner et repas du soir) ou pension complète (petit-déjeuner, déjeuner et repas du soir) selon la destination. Les familles d'accueil ne sont pas obligées de laver le linge de l'étudiant ou de rendre des services autres que l'hébergement et la préparation des repas.

7.9 - Sauf indications contraires, les activités ne sont pas incluses dans le prix du séjour, mais le participant pourra décider de participer aux activités qui l'intéressent une fois sur place. Les dépenses personnelles telles que l'argent de poche, les transports publics, les excursions et activités supplémentaires que l'étudiant décide de faire pendant son séjour, ne sont pas incluses dans le prix du séjour.

7.10 - En cas d'annulation d'un séjour ou d'une option par StudyGlobal pour des raisons non imputables au client ou à la suite d'un événement extérieur s'imposant à StudyGlobal, StudyGlobal avertira le participant dans les plus brefs délais et lui proposera un programme alternatif de qualité égale ou supérieure ou le remboursement de la totalité des montants versés pour le programme.

## 8. RECLAMATIONS

Si vous rencontrez des difficultés avec votre école, votre famille d'accueil ou un professeur, vous devez d'abord contacter les services de l'établissement qui vous accueille. L'étudiant doit informer immédiatement l'établissement qui l'accueille des problèmes et/ou réclamations qui surviennent au cours du programme afin qu'une solution satisfaisante puisse lui être soumise rapidement. Si la solution proposée par l'établissement responsable du programme dans le pays de destination ne satisfait pas le participant, celui-ci disposera d'un délai de 30 jours pour présenter une demande de réclamation par écrit à StudyGlobal. StudyGlobal, après avoir reçu les documents relatifs à la réclamation, disposera à son tour de 45 jours civils à compter du lendemain de la date de réception des documents, pour répondre.

Toute plainte adressée postérieurement à ce délai est irrecevable. Malgré les réserves d'engagement légal ou de responsabilité de StudyGlobal, en cas de réclamation par un étudiant concernant un établissement d'accueil ou le logement, StudyGlobal prendra toutes les dispositions nécessaires afin de solutionner le problème à la satisfaction de l'étudiant à condition que la réclamation ait été faite sur place, aux personnes appropriées, et à un moment laissant suffisamment de temps pour prendre les dispositions adéquates et à condition que cette demande soit raisonnable et justifiée.

## 9. PASSEPORTS, VISAS ET DOCUMENTATION

Tous les clients réservant un programme avec StudyGlobal devront s'assurer que leurs documents de voyage sont en règle : passeport personnel valide, carte d'identité, autorisation de sortie de territoire pour les étudiants mineurs (délivrée par la Mairie ou le Commissariat de Police de votre municipalité) et règlements sanitaires, en accord avec les normes du pays où se déroule le programme réservé. L'obtention de Visas, quand la législation du pays où se déroule le programme le requiert, sera à la charge du participant, StudyGlobal n'étant pas responsable des conséquences de la non obtention ou non possession des documents nécessaires et sans que cela n'affecte les conditions d'annulation.

En cas de rejet de visa du ressort de l'Ambassade, StudyGlobal n'est pas

responsable et les frais d'enregistrement payés ainsi que les frais nécessaires à la délivrance de la lettre d'invitation (ces derniers représentant un max. de 150 EUR) sont non remboursables. Un remboursement n'est possible que sur présentation d'un document de l'Ambassade/Consulat confirmant le refus de délivrance du Visa.

## 10. USAGES ET COUTUMES DES PAYS OU SE DEROULENT LES PROGRAMMES ET NORMES A SUIVRE PENDANT LE DEROULEMENT DE CELUI-CI

L'étudiant doit s'adapter au mode de vie et aux coutumes du pays dans lequel se déroule le programme réservé. Les règles de conduite, les us et coutumes, la nourriture, les horaires, les distances, et, en général, le mode de vie des pays dans lesquels nous offrons des programmes peuvent être très différents du mode de vie et des coutumes de votre propre pays. C'est pourquoi l'étudiant doit s'adapter à celles-ci et s'engager à respecter les lois du pays dans lequel se déroule le programme, ainsi que le code de conduite de l'école partenaire. L'étudiant s'engage tout particulièrement à respecter les règles relatives aux horaires et à l'obligation d'assistance aux cours, au code de conduite et de vie commune avec les professeurs, les autres étudiants, la famille d'accueil ou autre hébergement, aux interdictions de fumer ou concernant la consommation d'alcool et autres drogues, au respect et bon usage des installations, etc.

En cas de non respect des lois du pays où se déroule le programme, du code de conduite de l'école, de fautes disciplinaires ou de mauvais comportements répétés, l'étudiant pourra être expulsé du programme. Dans ce cas, les frais relatifs à son retour anticipé ainsi que tout autre responsabilité restent à la charge de l'étudiant fautif.

## 11. ASSURANCES

Tous les participants, quelle que soit leur destination, doivent posséder une assurance couvrant les accidents et la maladie. Le participant est responsable de contracter une assurance médicale et accident le couvrant pendant son séjour. Il est recommandé de souscrire à des assurances maladie spécifiques pour le pays qui vous accueillera (particulièrement en dehors de l'UE où vous n'avez pas de couverture par votre CNAM ou assureur). Nous vous conseillons également de souscrire à une assurance contre le vol et la perte des bagages. StudyGlobal peut vous proposer une assurance complète sur demande (Santé, Responsabilité Civile à l'étranger, Bagage, Accident et Rapatriement) via son partenaire AVI International. Si vous décidez de souscrire à l'assurance proposée par StudyGlobal, StudyGlobal agit en tant qu'intermédiaire exclusif entre la compagnie d'assurance et vous-même. Notre assurance partenaire est obligatoire pour les étudiants mineurs et pour certains séjours nécessitant l'obtention d'un visa étudiant. Nous vous recommandons fortement de prendre votre attestation d'assurance avec vous lors de votre séjour. Sur certaines destinations, il est obligatoire de la présenter à l'école le premier jour de cours.

## 12. UTILISATION D'IMAGES DES CLIENTS

StudyGlobal se réserve le droit d'utiliser les photographies ou autres matériels fournis à StudyGlobal par tout participant à l'un de ses programmes, dans l'ensemble de ses brochures, documents, annonces et supports. Les participants et/ou leurs représentants légaux peuvent s'opposer à cette utilisation à la condition de le signaler à StudyGlobal par écrit au moment de l'inscription ou au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la date de retour du séjour. L'autorisation tacite sera révoquée à tout moment par le client, mais StudyGlobal devra être indemnisé des dommages et préjudices subis qui lui seront causés, le cas échéant.

## 13. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

En tant que client de StudyGlobal et conformément à la loi organique espagnole 15/1999 du 13 décembre de protection des données à caractère personnel, les données personnelles nominatives des participants contenues dans le contrat sont incorporables à un fichier dont StudyGlobal est titulaire et responsable pour ses activités commerciales et opérationnelles. L'acceptation des présentes conditions générales implique l'accord du participant à ce traitement, notamment par courrier électronique ou modes de communication électroniques équivalents et à son usage dans les buts précités. Chaque participant dispose d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles nominatives le concernant dans les termes de la loi organique espagnole 15/1999. Le droit d'accès et de rectification étant strictement personnel, il ne pourra être exercé que par son titulaire justifiant de son identité ou par son représentant légal s'il s'agit d'un mineur, par courrier adressé à StudyGlobal.

## 14. ATTRIBUTION DE JURIDICTION - RESOLUTION DE CONFLITS

Conformément à l'implantation géographique du siège social de StudyGlobal, la loi espagnole est exclusivement applicable pour vous et StudyGlobal. La compétence exclusive pour tout litige est attribuée au tribunal de Barcelone, Espagne. Tout conflit relatif aux programmes sera résolu par les organes juridictionnels compétents selon la législation applicable. Les clients et StudyGlobal renoncent à tout autre mécanisme de résolution de conflits (organes administratifs, arbitrage, etc.)

## 15. CONDITIONS PARTICULIERES DES PROGRAMMES

Selon le contrat attribué entre les parties, dans chaque cas.