



## Conditions Générales de vente - cours en présentiel 2022

OISE Études Linguistiques, ci-dessous nommée «OISE», société par actions simplifiée au capital de 510.000€, dont le siège social est sis 71 bis, rue de Vaugirard 75006 Paris, est immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Paris sous le N° 339 738 270. Les séjours et l'hébergement sur les centres pour mineurs font l'objet d'un agrément délivré par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de Paris. OISE est membre agréé UNOSEL ainsi que des Acteurs de la Compétence.

OISE est garantie par une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Allianz Iard : Contrat n° 61592464.

Les présentes conditions générales de vente ont vocation à s'appliquer à tous les séjours proposés dans la brochure OISE 2022 ainsi que tout feuillet additionnel couvrant la même période.

### 1. LES STAGES

Les présentes conditions s'appliquent aux stages organisés par OISE, et constituent l'information préalable. Cette information porte sur le contenu des stages (destinations, modes d'hébergement, cours de langue, activités et prestations complémentaires, assurances), sur les dates, sur les prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation et de modification du contrat et sur les formalités de déplacements. Ces présentes conditions s'appliquent aux programmes complémentaires présentés sous forme additionnelle. Sauf dispositions contraires figurant sur la confirmation d'inscription, les éléments contenus dans la brochure 2022 sont contractuels dès la signature de la fiche d'inscription, ce qui permet de s'y référer quant à la définition des prestations de chaque séjour et en ce qui concerne les conditions générales et particulières de vente. Les prix comprennent exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix.

### 2. INSCRIPTION, CONTRAT DE VENTE ET RÈGLEMENT DU PRIX DE LA FORMATION

Une inscription est validée lorsque le dossier est complet, celui-ci est composé :

- De la fiche d'inscription renseignée et signée (quand le participant est mineur, la fiche est remplie et signée par un parent ou le représentant légal).
- Des pièces demandées et notamment, des documents spécifiques aux écoles renseignés et signés. Avant le départ, le représentant légal du mineur devra également remplir et signer une fiche sanitaire.
- Du règlement de la totalité du prix quand l'inscription a lieu moins de 1 (une) semaine avant la date du départ ou du règlement d'une partie du prix quand l'inscription a lieu plus de 1 (une) semaine avant la date de départ (400€). Le dossier complet comprenant le règlement (acompte ou solde selon le cas) doit être adressé au siège de OISE. À réception de ces éléments, une confirmation écrite détaillant les caractéristiques du stage ainsi qu'une facture seront adressées au client. Un dossier incomplet ne permet pas une inscription. Le solde de la facture devra parvenir au plus tard 1 (une) semaine avant le départ, ceci sans qu'il soit nécessaire à OISE de le demander au client. Il est donc obligatoire que la totalité des prestations commandées soit payée avant le départ, à défaut aucune prise en charge par OISE ne sera possible. Le prix est payable par chèque bancaire à l'ordre de «OISE Études Linguistiques SAS», carte

bancaire ou virement bancaire. L'attention du client est attirée sur le fait que la passation d'une commande oblige à son paiement.

À défaut de recevoir le paiement du prix de la formation dans les délais, OISE ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du séjour et le contrat sera réputé de plein droit et sans formalités résilié du fait du participant, les indemnités de résiliation étant alors dues à OISE en application des dispositions du paragraphe 5.

#### Délai de rétractation

Dans le cadre de la loi Hamon, le stagiaire peut se rétracter de sa commande dans les 14 jours de la signature du contrat pour toute commande "à distance".

#### Inscriptions par comité d'entreprise

Les réservations effectuées par un comité d'entreprise doivent faire l'objet d'un écrit et d'un contrat de réservation précisant le nombre et les stages réservés, leurs prix, la date de confirmation des réservations qui deviennent alors inscriptions fermes et définitives, et les conditions de règlement. Les inscriptions effectuées par un comité d'entreprise, en l'absence d'un contrat de réservation, obéissent aux règles définies par les conditions générales et particulières de vente des séjours OISE.

### 3.PRIX

Les prix indiqués en euros TTC dans la brochure ont été établis en fonction des données économiques et fiscales en vigueur à la date du 1er août 2021 : taux de change des monnaies appliqué au forfait considéré. En cas de variation des taux de change, modification de la législation réglementant nos activités, de création de toute nouvelle taxe, quelle qu'en soit la nature, ou de l'évolution de taxes existantes, OISE se réserve expressément la possibilité d'en répercuter l'intégralité dans ses prix. La révision du prix du forfait ne pourra intervenir moins de 20 jours avant la date de départ.

### 4.INFORMATION SUR LES CONDITIONS POUR SE RENDRE SUR LES STAGES

OISE s'efforce d'apporter toute information utile à ses participants sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de stage. Ces formalités sont rappelées par le personnel OISE avant chaque formation. Afin de prendre connaissance de la situation politique et sanitaire de la destination choisie, avant et pendant le séjour, OISE recommande de consulter le site du ministère des Affaires étrangères – <http://www.diplomatie.gouv.fr/> – rubrique « conseils aux voyageurs » et plus spécifiquement concernant les rubriques « risque pays » et « santé ». Pour voyager sans encombre, des documents administratifs en cours de validité sont indispensables et des formalités supplémentaires devront être accomplies par les participants sous leur responsabilité et à leurs frais. Il est à noter qu'un délai minimum de 8 semaines est souhaitable pour effectuer des démarches permettant l'obtention de pièces d'identité ou de visa. En aucun cas OISE ne se substitue à la responsabilité individuelle des participants qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (carte nationale d'identité, passeport en principe encore valable 6 mois après la date de retour du voyage, visa, formulaire Esta à destination ou en transit par les États-Unis, AVE pour le Canada, autorisation de sortie de territoire, certificat de santé, vaccins...) et pendant toute la durée du voyage. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un participant de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison, entraînant un retard, le refus à l'embarquement ou l'interdiction de pénétrer sur un territoire étranger, restent sous la responsabilité du participant ou de son représentant légal s'il est mineur, à sa charge financière, sans que OISE ne rembourse ni ne remplace la prestation.

### **Formalités administratives**

Pour se rendre en Allemagne et en Espagne, le participant de nationalité française doit être en possession d'une pièce d'identité à son nom et en cours de validité : une carte nationale d'identité (valable 15 ans) ou un passeport personnel (valable 10 ans). Pour se rendre au Royaume-Uni, au Canada et aux États-Unis, le participant de nationalité française doit être en possession d'un passeport personnel en cours de validité. Pour les États-Unis, le participant doit également obtenir une autorisation électronique de voyage payante à se procurer sur le site <https://esta.cbp.dhs.gov/> esta et un visa F1 lorsque le programme de cours suivi est supérieur à 18h par semaine. Pour se rendre au Canada, le participant doit obtenir une autorisation de voyage électronique payante à se procurer sur le site <http://www.cic.gc.ca/francais/visiter/ave.asp>. Quel que soit le pays de destination, un mineur non accompagné d'un titulaire de l'autorité parentale doit être en possession d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Le mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- pièce d'identité du mineur : carte nationale d'identité ou passeport (passeport obligatoire pour l'Angleterre)
- formulaire Cerfa 15646-01 signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale
- photocopie du titre d'identité du parent signataire. Par précaution, lorsque le mineur ne porte pas le même nom que le parent signataire, prévoir une photocopie du livret de famille ou un extrait d'acte de naissance. Les participants qui ne sont pas de nationalité française doivent se renseigner auprès des postes diplomatiques compétents (consulats ou ambassades) des pays de départ, de transit le cas échéant, de destination afin de se procurer les documents nécessaires au franchissement des frontières pour se rendre dans le pays du stage mais également pour en revenir.

### **Formalités de santé**

Quelle que soit la destination, il est indispensable de contrôler la validité des vaccins du participant. Il est recommandé de consulter son médecin traitant et il est conseillé d'effectuer une visite de contrôle chez le dentiste afin d'éviter tout désagrément pendant le voyage et au cours du séjour.

### **Informations avant le début du stage**

Des feuillets additionnels comportant tous les renseignements sur les stages (notamment adresse du centre et le numéro d'urgence) seront transmis au client par courriel ou à l'adresse postale indiquée sur le formulaire d'inscription, et ce au plus tard une semaine avant le départ (sauf en cas d'inscription tardive). Les coordonnées du lieu d'hébergement sont communiquées par courriel ou courrier au plus tard une semaine avant la date de départ (sauf en cas d'inscription tardive ou désistement de la famille d'accueil). Dans l'éventualité où -par extraordinaire- le participant, ou son représentant légal s'il est mineur, n'aurait pas reçu ces informations, son attention est attirée sur la nécessité de prendre contact avec OISE.

## **5. ANNULATION, DÉSISTEMENT ET MODIFICATION DU STAGE**

### **Modification du fait du client**

Toute demande de modification du stage réservé par le client doit être signifiée obligatoirement par courriel ou courrier recommandé avec accusé de réception avant la date du départ. OISE n'a pas d'obligation d'accepter la modification demandée mais cherchera à faire le nécessaire dans la mesure du possible et des disponibilités et sous réserve du paiement de la différence de prix, si le prix du stage modifié est supérieur au prix de l'inscription initiale.

Si le prix du stage modifié est inférieur au prix initial, la différence sera remboursée à la fin du stage.

Si la demande de modification du stage réservé par le client intervient pendant le stage, OISE n'est pas non plus tenue d'y faire droit et le client est avisé que cette demande tardive risque fortement de rendre sa réalisation impossible. Si la modification s'avère possible et, si le montant dû est supérieur à la somme acquittée, la différence devra être réglée par le client dès l'acceptation de la demande par OISE. Si le

paiement de la différence n'intervient pas dès l'acceptation de la demande par OISE, elle peut décider de ne pas faire droit à la demande de modification. Si, le montant dû est inférieur à la somme acquittée, la différence sera remboursée à la fin du stage.

### **Annulation du fait du client**

Le client peut annuler la formation, avant son départ, sans frais d'annulation mais uniquement dans les cas suivants :

- interdiction de voyager, par décision gouvernementale, pour des raisons sanitaires ou autres motifs
- maladie
- accident du participant ou d'un membre de sa famille proche (parents, frères, soeurs, grands parents, enfants, cette liste étant exhaustive)
- décès d'un membre de la famille proche du participant (parents, frères, soeurs, grands-parents, enfants, cette liste étant exhaustive)
- complication de grossesse
- dommages graves à l'habitation du participant
- vol des papiers d'identité du participant
- licenciement du participant
- obtention d'un emploi par le participant dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée si la date de début du contrat est antérieure à la date de fin du stage
- modification de la date des congés du participant par l'employeur
- convocation administrative à caractère impératif du participant à une date fixée pendant le stage
- convocation du participant à un examen de rattrapage universitaire à une date fixée pendant la formation.

Et ce en respectant les conditions cumulatives suivantes :

- la décision d'annulation doit être notifiée à OISE par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courriel.
- elle doit être accompagnée de tous les justificatifs démontrant que le participant se trouve dans l'un des cas précités. Dans le cas du décès du participant, ses ayants droits peuvent annuler le stage aux mêmes conditions et selon les mêmes formalités. À défaut de respecter les conditions précitées, l'annulation ne pourra pas intervenir sans frais et le dédommagement dû à OISE sera celui précisé ci dessous. En cas d'annulation pour toutes autres raisons que celles stipulées ci-dessus, OISE doit obligatoirement être avisée par écrit et par courrier recommandé avec accusé de réception.

Les conditions et le barème ci-dessous s'appliquent

- si OISE est avisée de l'annulation jusqu'à 7 (sept) jours avant la date du départ, 50 (cinquante) pour cent du prix de la première semaine seront retenus.
- si OISE est avisée de l'annulation entre le 7ème jour et le jour du départ ou après le départ : des frais d'annulation équivalant à une semaine de stage seront facturés en sus de la ou des semaines effectivement passées dans l'école avant le départ prématuré du participant. En outre, OISE considère qu'un participant annule son séjour notamment dans les cas suivants : s'il ne règle pas la totalité du prix convenu dans les délais fixés et en tout état de cause avant le départ, si la prestation commandée ne peut avoir lieu (en totalité ou en partie) du fait du participant qui n'a pas répondu aux formalités de police, de santé ou de douane ou si le participant est renvoyé du séjour comme indiqué à l'article 7 ci-dessous. Dans ces cas, les frais dus à OISE seront évalués comme indiqué ci-dessus. Si la demande d'annulation intervient pendant le séjour, le participant devra faire le nécessaire et à ses frais pour rentrer à son domicile (sauf dans le cas où son rapatriement sera pris en charge par l'assurance rapatriement quand celle-ci a été souscrite). Par ailleurs, tout séjour écourté ou prestation non utilisée du fait du participant ou décision de ses parents ou représentants légaux, et quel qu'en soit le motif excepté pour les cas visés dans la police d'assurance éventuellement souscrite, ne donneront lieu à aucun remboursement ; tout séjour commencé étant dû en entier.

### **Annulation du fait de OISE**

OISE se réserve le droit d'annuler un stage avant le départ en cas de force majeure ou de non atteinte d'un nombre de participants, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenue à une indemnisation supplémentaire. Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un séjour et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que OISE informe le client au moins : -20 jours avant la date de départ dans le cas de séjours dont la durée dépasse 6 jours ; -7 jours avant la date de départ dans le cas de séjours dont la durée est de 2 à 6 jours ; . Dans la plupart des cas, les programmes collectifs ne sont pas soumis à un nombre minimal de participants. Ils peuvent donc être maintenus même si le nombre de 4 ou 8 participants, selon les programmes, n'est pas atteint. Pour les stages "juniors", dans de rares cas, le stage pourra être annulé ou reprogrammé sur un centre équivalent dispensant le même programme académique. Si le programme est moins cher, la différence est remboursée. Dans le cas contraire, le prix reste identique au prix initial. Le participant en sera informé au moins 21 (vingt-et-un) jours avant la date de séjour prévue.

## **6. COMMENT SE RENDRE SUR LES LIEUX DE STAGES**

### **(a) Voyage individuel**

La prise en charge par OISE commence à l'arrivée du participant dans sa famille d'accueil, son lieu d'hébergement ou sur le centre OISE si l'hébergement n'est pas sollicité. Elle se termine au moment où le participant quitte le même lieu à la fin de son séjour. Les modalités du voyage aller-retour jusqu'au lieu d'hébergement ainsi que son coût sont à la charge du client.

### **(b) Un accueil peut être demandé aux aéroports ou gares**

Pour les juniors et prépas

Le participant voyage individuellement. La prise en charge par OISE commence à l'arrivée du participant après le passage de la douane dans le hall d'arrivée pour l'avion et pour le train. Si le participant a choisi et payé cette option (130€ aller/retour), OISE organise son transfert jusqu'à son lieu de résidence. Le transfert dans le pays d'accueil est assuré en taxi, en car ou en train, en fonction du nombre de participants.

Pour les étudiants, adultes et professionnels

Le tarif de la prestation, si l'option accueil et transferts en taxi est choisie, est indiqué en page 21 de la brochure. Si l'option accueil et transferts en taxi n'a pas été choisie, le client organise, réserve et règle lui-même toute sa prestation de transport de son lieu de départ à son lieu de destination finale.

## **7. RÈGLEMENT INTÉRIEUR AUX STAGES**

### **Recommandations au participant**

Les stages OISE, en raison de leur caractère uniquement pédagogique et culturel, s'adressent à des participants motivés, désireux de participer activement au programme et disposés à découvrir et à s'adapter à des cultures et des modes de vie différents. OISE attend du participant qu'il ait été préparé ou se soit préparé à vivre pleinement sa formation (préparation à l'autonomie, aptitude et volonté de s'intégrer dans le cadre d'un séjour à l'étranger avec hébergement en famille ou résidence, découverte de modes de vie différents, réalisation des devoirs demandés etc.). Pour garantir l'équilibre de la relation contractuelle, le participant doit accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain, mais aussi de respecter les

recommandations de OISE (assiduité aux cours, respect des règles de bonne conduite et des horaires, participation aux activités programmées, politesse envers les intervenants et autres participants, etc.). En règle générale, les participants sont toujours en relation avec une équipe d'encadrement ou un accompagnateur, qui sont des enseignants.

### **Discipline**

Le participant est invité à adopter une bonne conduite envers sa famille hôtesse, les professeurs, l'équipe d'encadrement et les autres participants, ainsi qu'au cours de toutes les activités proposées par OISE . Le participant devra adopter une tenue vestimentaire correcte. Nous rappelons qu'il est interdit de fumer. Par ailleurs, la législation anti-tabac se fait de plus en plus restrictive et dissuasive dans le monde. À ce titre, les établissements d'accueil interdisent formellement la consommation de tabac — y compris la cigarette électronique — dans leurs enceintes (espaces couverts ou non), et se réservent le droit d'exclure un participant qui ne respecterait pas le règlement. De même, l'usage et la détention de drogue, la consommation d'alcool, le vol sous toutes ses formes, la violence verbale et physique, l'utilisation de tout véhicule à moteur, en qualité de conducteur ou de passager pour les deux-roues, la pratique de l'auto-stop sont formellement interdits. Il est rappelé que certains comportements et leurs conséquences font partie des exclusions des contrats d'assurances et d'assistance. Dans le cas où le comportement d'un participant serait de nature à troubler le bon déroulement du séjour, ou dans le cas où celui-ci ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de sécurité, OISE se réserve le droit d'interrompre son stage.

OISE se réserve le droit de procéder à un renvoi du participant (après en avoir avisé le représentant légal si le participant est mineur) :

- sans avertissement dans le cas d'un acte grave notamment en cas de vol, violence physique et/ou verbale, harcèlement, achat et/ou vente et/ou possession et/ ou consommation d'alcool et/ou de drogues
- après un avertissement, dans le cas d'un comportement nuisible au bon déroulement du stage, par exemple, retard en cours répétés, indiscipline en cours, non-respect des règles de vie de la famille d'accueil ou en résidence, des consignes données.

### **Informations médicales**

Afin de pouvoir profiter pleinement de sa formation, chaque participant doit être autonome et son état de santé compatible avec les déplacements, les activités et les structures d'accueil. Conformément à la législation, l'inscription du participant est conditionnée à la fourniture préalable :

- d'informations relatives aux vaccinations obligatoires ou à leur contre-indications, aux antécédents médicaux ou chirurgicaux ainsi qu'aux pathologies chroniques ou aiguës
- d'un certificat médical de contre-indication si certaines activités ne peuvent pas être réalisées. Ces informations sont communiquées à OISE en renseignant avec précision sa fiche d'inscription et sa fiche sanitaire (pour les mineurs). Les régimes alimentaires, les allergies, les handicaps, les troubles de santé tels que (spasmophilie, épilepsie, etc.), les troubles alimentaires (anorexie), le fait que le participant fasse l'objet d'un suivi psychologique ou psychiatrique doivent être portés à la connaissance de OISE. Les écoles s'efforceront toujours d'accueillir les participants en prenant en considération, dans la mesure du possible, leur état de santé. Cependant, OISE se réserve le droit de refuser, dans l'intérêt du participant, son inscription si son état de santé s'avère incompatible au bon déroulement de son stage ou de nature à lui faire prendre des risques susceptibles de mettre en danger sa santé. Dans l'éventualité d'une absence d'information, le participant s'expose, à ses frais, à son retour anticipé.

### **Hébergement**

Le descriptif de l'hébergement fait l'objet d'informations communiquées pour chaque stage. L'hébergement pour adultes s'effectue toujours en chambre individuelle. À l'exception des formations linguistiques en famille n'accueillant qu'un seul participant francophone, les chambres des hébergements résidentiels peuvent être éventuellement partagées par plusieurs participants francophones en fonction du nombre de francophones présents. Les dortoirs peuvent accueillir jusqu'à 6 stagiaires.

Affectation du participant en famille hôtesse (formations linguistiques en famille). Les délais de communication des coordonnées des familles hôtesses, stipulés dans notre brochure, seront respectés à la condition de recevoir le dossier d'inscription complet 3 semaines avant le début du stage. Les souhaits formulés par les parents quant à l'affectation de leur enfant seront considérés avec attention, et transmis à nos correspondants locaux afin qu'ils tentent de les satisfaire. L'impossibilité de répondre favorablement à l'un des souhaits énoncés — la situation géographique, la différence de niveau social, la composition supposée inadéquate de la famille, l'âge et le nombre de ses membres (il se peut qu'une famille soit « monoparentale ») n'est pas une cause de rupture de contrat. Il n'est pas demandé à ces familles hôtesses de modifier leur mode de vie habituel. Chaque participant doit donc avoir à l'esprit, avant de s'inscrire à une formation linguistique en famille hôtesse, que les habitudes familiales peuvent varier d'un pays à l'autre, comme elles peuvent être différentes d'une famille à l'autre. La famille hôtesse représente un mode d'hébergement qui ne peut être considéré comme un élément essentiel de la formation linguistique. Un empêchement ponctuel, voire un désistement d'une famille hôtesse initialement prévue, aurait pour conséquence une affectation temporaire ou définitive dans une famille de substitution, sans pour autant donner droit à une quelconque indemnisation. Dans l'éventualité du désistement d'une famille hôtesse dans les 24 heures précédant le départ, OISE peut se trouver dans l'obligation d'affecter temporairement le ou les participants concernés au sein d'une famille accueillant d'autres participants du séjour, dans l'attente de valider son/leur affectation dans une nouvelle famille hôtesse. Dans certains cas, si les logements en famille viennent à manquer, les jeunes sont logés en résidence. Les photos illustrant l'hébergement en famille hôtesse ou en résidence sur le site oise.com, dans la brochure ou sur tout autre support publicitaire sont utilisées à titre d'illustration et ne représentent en aucun cas (sauf mentionné) le véritable hébergement.

### **Sorties, déplacements et quartiers libres pour les mineurs**

Le programme de nos formations linguistiques en famille nécessite de la part du participant un certain nombre de déplacements dans la ville (par exemple, pour se rendre de sa famille à l'école, rejoindre un lieu de rendez-vous pour une activité culturelle, une excursion ou une soirée, rentrer le soir dans sa famille après les cours, etc.). OISE informe les parents que les participants ne peuvent systématiquement être accompagnés par un adulte au cours de ces déplacements. Une information est toujours dispensée aux jeunes par les responsables de stages, les familles ou les correspondants locaux, afin de sensibiliser les participants aux dangers de la circulation routière, et de leur recommander prudence et calme au cours de ces déplacements. Les temps de trajet pour se rendre de la famille à l'école de langue varient selon la ville et peuvent aller jusqu'à 60 minutes. Par ailleurs, la fiche d'inscription permet aux parents de donner l'autorisation au participant de sortir le soir « seul sans accompagnateur » en dehors de toute soirée organisée. La fréquence de ces sorties ainsi que l'heure de retour dans la famille, fixée au plus tard à 22 heures pour tous les pays (à l'exception de l'Espagne où elle est fixée à 23 heures) pourront être soumises à l'accord du responsable de chaque séjour ou de la famille hôtesse, en fonction de ses habitudes. Les participants âgés de moins de 14 ans ne sont pas autorisés à sortir le soir. Dans le cas d'un logement en résidence, les mêmes règles s'appliquent.

## 8. QUALITÉ DU STAGE

À l'issue du séjour, il est demandé au participant de donner une évaluation qualitative de l'ensemble des prestations de sa formation. OISE agit en qualité d'intermédiaire entre le participant inscrit d'une part, les organisations d'accueil et les familles d'autre part. Toute réclamation concernant la famille d'accueil ou le centre d'hébergement doit être signalée sans délai durant le séjour. Si le participant n'est pas satisfait des solutions apportées localement, il conviendra de le notifier à OISE par lettre recommandée avec avis de réception (à l'adresse suivante : OISE Etudes Linguistiques Paris - Île-de-France, 71 bis, rue de Vaugirard 75006 Paris) ou par e-mail (à l'adresse contact@oise.com) dès que possible et au plus tard dans les 3 (trois) mois à compter de l'événement à l'origine de la réclamation.

OISE mettra tout en œuvre pour répondre dans les meilleurs délais aux lettres de réclamation néanmoins le délai de traitement, pour tout séjour effectué pendant la période estivale, pourrait être allongé de 2 mois. Par ailleurs, OISE en qualité de membre de l'UNOSEL bénéficie des services de l'EDV, en cas de défaut de réponse ou de réponse insatisfaisante, et dans les cas où un tel recours est possible, le client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur le lien suivant :

<https://www.entreprisesduvoyage.org/mediation-litiges/>

## 9. ASSURANCES

Les assurances responsabilité civile individuelle et rapatriement ne sont pas incluses dans les tarifs de OISE. Chaque participant, ou son représentant légal s'il est mineur, doit impérativement avoir souscrit une assurance responsabilité civile individuelle en son nom ou celui de ses parents. La souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou maladie est facultative. OISE recommande fortement de souscrire ce type de contrat. L'assurance Assistance Rapatriement est en vente auprès de OISE. Le contrat est souscrit auprès de l'assureur MUTUAIDE ASSISTANCE dont le siège social se situe 8/14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry-sur-Marne Cedex, est géré par la société ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE (filiale de Cabinet Chaubet Courtage), courtier en assurances dont le siège social est situé au 122 bis quai de Tounis 31000 Toulouse au capital de 140 750 € - RCS Toulouse 385 154 620, immatriculé auprès de l'ORIAS www.orias.fr sous le numéro 07 001 894 - Tél : 05 34 45 32 10 - www.assurinco.com & Garantie Financière conformes au Code des Assurances, Art L512-6 et L512.7. Sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris (www.acpr.banque-france.fr) Service réclamation : ASSURINCO - En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre du contrat, contacter ASSURINCO en appelant le 05 34 45 31 51 ou en écrivant à [reclamation@assurinco.com](mailto:reclamation@assurinco.com). ASSURINCO qui s'engage à accuser réception du courrier de réclamation sous 10 jours ouvrés et une réponse dans un délai maximum de 2 mois. Si le désaccord persiste, il est possible de recourir à la Médiation de l'Assurance par courrier à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée : TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle de OISE sont accessibles sur le site internet de OISE et en tout état de cause mentionnés dans un document intitulé « risques couverts et montant des garanties souscrites » remis au client avant la signature du contrat. Le registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS), dont le siège social est situé au 1, rue Jules Lefebvre, 75009 Paris est librement accessible au public sur le site <https://www.orias.fr/>.

## 10. RESPONSABILITÉ

OISE ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie de ses obligations résultant de tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à sa volonté au sens de l'article 1148 du Code Civil, des cas de force majeure du fait des tiers ou de la faute du participant (non respect des formalités administratives, douanières, de santé, non présentation à l'embarquement, ladite liste n'étant pas limitative). Dans le cas où sa faute serait établie, le participant supportera donc toutes les conséquences financières résultant de la survenance des cas affectant l'exécution des obligations de OISE. Si OISE est empêchée d'accomplir tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations dans les cas précités, elle sera fondée notamment à retarder l'exécution de tout ou partie de ses obligations, à faire supporter au client le paiement de tous les coûts nécessaires si celui-ci lui demande de tenter d'exécuter ses obligations, d'annuler tout ou partie de la commande et ce sans que le client ne puisse réclamer de ce fait aucune indemnité à quelque titre que ce soit et quelle qu'elle soit ni refuser l'exécution partielle lorsqu'elle lui sera proposée. Par ailleurs, cela ne dispense pas le participant de payer à OISE les sommes dues pour les prestations déjà réalisées.

## II. FRAIS MÉDICAUX

Il est possible que OISE fasse l'avance de frais médicaux (honoraires médicaux, radios, médicaments, etc.) pour un participant. Dans cette éventualité, à la fin du séjour, une facture correspondant aux frais médicaux avancés sera adressée au participant ou son représentant légal. Dès réception du règlement, OISE enverra la feuille de soins à adresser à la Caisse de Sécurité Sociale, afin d'en obtenir le remboursement, puis à la mutuelle pour le complément. OISE demande à chaque participant de se munir de la carte européenne d'assurance maladie, délivrée par la Caisse de Sécurité Sociale dont dépend le stagiaire ou ses parents pour les mineurs, qui permet chez certains praticiens, d'éviter l'avance des frais médicaux, pour les destinations de l'espace économique européen : Allemagne et Espagne. Pour la Grande Bretagne, les Etats-Unis et le Canada, OISE conseille vivement de souscrire une assurance voyage pour la durée du séjour.

## 12. BAGAGES ET OBJETS PERSONNELS

Les bagages et/ou objets personnels divers du participant restent sous la surveillance de celui-ci pendant toute la durée des transferts s'il y a lieu et du séjour. OISE décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou avarie notamment pendant le transport. Pour les mineurs, il est conseillé de confier son argent liquide/objets de valeur au directeur du programme pour le placer dans le coffre-fort du centre (dans le

cas ou le centre dispose d'un coffre fort - dans le cas contraire, une solution alternative sera proposée), dans le cas d'un refus de déposer ses objets/argent liquide en lieu sûr, OISE ne pourra être tenu responsable pour toute perte/vol/détérioration (liste non exhaustive) d'argent ou d'objets de valeur.

### 13. UTILISATION DE L'IMAGE

Sauf indication contraire de la part du client, expressément mentionnée sur le formulaire d'inscription qui sera retourné au bureau de rattachement, OISE est autorisée à utiliser gracieusement des photos ou vidéos du participant prises lors des séjours qu'elle organise. En l'absence d'opposition expresse sur le formulaire d'inscription, les parents ou le représentant légal du mineur acceptent donc cette utilisation. Ces photos ou vidéos pourront être utilisées pour illustrer et agrémenter sa documentation, ses brochures, son site internet, les réseaux sociaux ou tout autre document d'information et de promotion OISE.

### 14. UTILISATION ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Selon la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 dite « Informatique et Libertés », le participant, ou son représentant légal s'il est mineur, est informé que son inscription et son contrat font l'objet d'un traitement nominatif informatisé. OISE Études linguistiques est enregistrée à la CNIL sous le numéro de déclaration 1799286vo. OISE demande à ses clients des informations personnelles collectées au moment de l'inscription : nom et prénom, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone fixe et portable, numéro de carte bancaire et date d'expiration uniquement lors d'un paiement par carte, copie d'une pièce d'identité pour les mineurs. Ces informations doivent être communiquées afin d'organiser le stage demandé, effectuer les réservations demandées, envoyer la confirmation et, si nécessaire, informer le participant de modifications éventuelles de son stage. Les autres demandes d'information appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt du participant sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés. Les coordonnées personnelles peuvent aussi être utilisées par OISE pour informer le participant sur d'autres programmes éducatifs proposés par OISE ou l'un de ses partenaires. Si le participant ne souhaite pas recevoir ce type d'information, merci de le signaler par e-mail à l'adresse suivante: contact@oise.com ou par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à OISE Etudes Linguistiques. La possibilité de s'opposer à la réception de telles informations sera rappelée lors de chaque communication commerciale. Les informations personnelles sont conservées aussi longtemps que le requièrent les obligations légales. Elles sont aussi utilisées à des fins statistiques, étant précisé dans ce cas, qu'elles ne puissent pas personnellement identifier les participants. Ces informations sont partagées avec les établissements financiers qui traitent les paiements et les tiers participant à la fourniture des services de OISE. Elles peuvent être transférées hors de l'espace économique européen dans le respect des dispositions légales applicables. Lorsque le paiement est effectué par carte de crédit, les coordonnées bancaires sont transmises par voie sécurisée, aux établissements financiers concernés, qui autorisent la transaction et procèdent au paiement. Les informations personnelles peuvent être transmises à des tiers participants à la fourniture de nos services (agent de réservation, familles d'accueil, établissements d'enseignement, etc.) qui les utilisent dans le cadre du déroulement de la formation. OISE s'efforce d'assurer la protection des données personnelles de ses clients. Sauf dans les

cas décrits ci-dessus et sous réserve du consentement des participants, ou de son représentant légal s'il est mineur, celles-ci sont conservées au sein de l'organisme autant que nécessaire et seul le personnel habilité y a accès. S'il devait être décidé d'utiliser ces données personnelles de manière différente à celles décrites aux présentes, le participant, ou son représentant légal s'il est mineur, en serait informé par e-mail ou tout autre moyen approprié et son consentement sera requis. En effectuant une réservation auprès de OISE, le participant accepte que ses informations personnelles soient collectées et traitées comme mentionné ci-dessus. Pour toute question ou commentaire au sujet du traitement de ses données personnelles, ainsi que pour exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition, selon les termes de la loi N°78- 7 du 6 janvier 1978, le participant peut prendre contact avec OISE à l'adresse e-mail suivante : contact@oise.com ou par courrier adressé 95 rue de Seine 75006 Paris. Le descriptif détaillé sur la politique de protection des données personnelles est disponible sur le site oise.com ou par courriel (pdf) ou par voie postale si vous en faites la demande. Il est possible d' introduire une réclamation s'il est considéré que le traitement de données à caractère personnel constitue une violation à la réglementation. Pour avoir des informations supplémentaires, il est conseillé de se diriger vers le site internet de la CNIL.

## 15. Droit applicable

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français et notamment aux dispositions du code du tourisme. Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat de séjour et des présentes conditions de vente relève des tribunaux français.

Nom du stagiaire :

Date / /2022

Signature (des parents pour les mineurs) :