

# CONDITIONS GENERALES - A CONSERVER

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre le Centre d'Echanges Internationaux qui propose des activités sous le nom de CEI et les bénéficiaires des prestations (réservation de séjours et toutes autres prestations annexes). Toute inscription à un séjour implique l'acceptation des conditions générales de réservation et de vente telles qu'énoncées ci-après. Chaque participant est responsable de l'exactitude des informations fournies au CEI sur le bulletin d'inscription. Le participant est tenu de signaler au CEI au moment de son inscription tout handicap, physique et/ou psychologique, traitement médical, problème de santé ou autre élément qui pourrait nécessiter des réaménagements pour un bon déroulement de son expérience.

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

### PROGRAMMES JOBS ET STAGES

Pour réserver un programme job ou stage, vous devez être âgé de 18 à 30 ans et ressortissant de l'Union Européenne.

Pour vous inscrire, vous devez nous retourner un bulletin d'inscription lisiblement complété et signé, un CV rédigé en anglais, une photo d'identité, une photocopie de votre carte d'identité, le tout accompagné d'un acompte de 90 €. A la finalisation du paiement de votre programme s'ajouteront les frais administratifs annuels individuels obligatoires de 75 € (section Stages/Jobs). Le dossier complet doit nous parvenir 8 semaines au plus tard avant le début de votre programme.

Pour toute inscription en ligne, ajoutez au panier votre formule et réglez l'acompte de 90 €.

A réception de votre dossier d'inscription accompagné de l'acompte :

- nous vous contacterons par téléphone pour une évaluation de votre candidature.
- suite à cet entretien, nous vous adresserons une lettre de confirmation de votre programme job ou stage, reprenant les informations de votre programme (détails du programme choisi, dates de début du programme). Cette lettre tenant lieu de contrat doit nous être retournée signée avec le règlement du programme pour lancer la procédure.
- à réception de la lettre de confirmation signée et du règlement, nous vous adresserons une facture acquittée.
- si votre programme comprend des prestations supplémentaires, une confirmation vous sera adressée pour chacune de ces prestations.

### PROGRAMMES DE FORMATIONS EN ANGLAIS

Pour réserver un programme de formation, vous devez être âgé de 16 ans minimum.

Pour vous inscrire, vous devez nous retourner le bulletin d'inscription lisiblement complété et signé, le test d'anglais (cf. rubrique «Améliorer votre anglais» sur nos sites [www.cei-london.com](http://www.cei-london.com) et [www.cei-dublin.com](http://www.cei-dublin.com)), une attestation parentale obligatoire pour les personnes mineures ainsi qu'un acompte de 90 €. A la finalisation du paiement de votre programme s'ajouteront les frais administratifs annuels individuels obligatoires de 75 €. Le dossier complet doit nous parvenir au plus tard une semaine avant le début de votre programme.

Pour toute inscription en ligne, ajoutez au panier votre formule et réglez l'acompte de 90 €.

A réception de votre dossier d'inscription accompagné du règlement :

- nous vous adresserons une lettre de confirmation tenant lieu de contrat ainsi qu'une facture acquittée et les documents nécessaires à votre séjour.
- si votre programme comprend des prestations supplémentaires, une confirmation vous sera adressée pour chacun de ces éléments.

### PROGRAMMES D'HÉBERGEMENTS

Pour réserver un programme d'hébergement, vous devez être âgé de 18 ans minimum (excepté pour les programmes en groupe en auberge et en hôtel : l'âge est abaissé à 8 ans si le participant est accompagné d'une personne majeure).

Pour vous inscrire, vous devez nous retourner le bulletin d'inscription lisiblement complété et signé avec une photo d'identité ainsi qu'un acompte de 10 €. A la finalisation du paiement de votre programme s'ajouteront les frais administratifs annuels individuels obligatoires de 75 € (ou de 10 € pour les auberges de jeunesse). Une caution (non encaissée) de 300 € sera demandée pour tout hébergement en résidence ou chez l'habitant. Vous pourrez soit nous l'adresser par chèque à l'ordre du CEI lors de votre inscription, soit par CB auprès du consultant.

Pour toute inscription en ligne, ajoutez au panier votre formule et réglez l'acompte de 10 €.

A réception de votre dossier d'inscription accompagné du règlement :

- nous vous adresserons une lettre de confirmation tenant lieu de contrat ainsi qu'une facture acquittée et les documents nécessaires à votre séjour.
- si votre programme comprend des prestations supplémentaires, une confirmation vous sera adressée pour chacune de ces prestations.

### SERVICE PLUS

Pour bénéficier du Service Plus, vous devez être âgé de 16 ans minimum (mineur accompagné d'une personne majeure).

### Cartes

Pour vous inscrire, vous devez nous retourner le bulletin d'inscription lisiblement complété et signé ou en faire la demande sur place, auprès de nos bureaux.

### Accueil

Pour vous inscrire, vous devez nous retourner le bulletin d'inscription lisiblement complété et signé et nous transmettre la date, l'heure et le lieu de votre arrivée. Le dossier complet doit nous parvenir au plus tard 2 semaines avant le début de votre programme. Ce service comprend l'accueil à votre arrivée à l'aéroport/gare Eurostar par un chauffeur de taxi qui vous conduira jusqu'à votre lieu d'hébergement.

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES POUR LES SÉJOURS À L'ÉTRANGER

### Pour les programmes jobs et stages

Les ressortissants de l'Union Européenne sont autorisés à se rendre en Grande-Bretagne et en Irlande avec un passeport ou une carte d'identité en cours de validité. Un visa ou permis de travail n'est pas requis pour participer aux programmes.

### Pour les programmes de formations en anglais

Pour les ressortissants de pays hors Union Européenne, dès réception de votre dossier, le CEI et votre école vous adresseront une lettre d'acceptation afin que vous fassiez les démarches nécessaires auprès des autorités compétentes pour l'obtention de votre visa. En revanche, ni le CEI, ni l'école ne peuvent être tenus responsables d'un refus de visa.

## MODALITÉS DE RÈGLEMENT & TARIFS

- **Règlement :** l'acompte du ou des programmes doit être réglé au moment de l'inscription. Le règlement peut être effectué par chèque bancaire (à l'ordre du Centre d'Echanges Internationaux, à envoyer à Londres ou Dublin), carte bancaire (Visa ou Mastercard exclusivement), espèces (dans nos bureaux, uniquement dans la devise du pays) ou virement bancaire.

### Pour les services du CEI Londres (en euros) :

Crédit Lyonnais - Paris Champs Elysées - 55, Avenue des Champs Elysées - 75008 Paris - France.

Banque 30002 - Agence 00443 - N° de compte 0000447900R - Clé 81.

IBAN : FR30 3000 2004 4300 0044 7900 R81

### Pour les services du CEI Londres (en livres sterling) :

Lloyds TSB, Cockfosters Branch, 7 Highland Parade, Cockfosters, Barnet, EN4 0DA - Grande Bretagne.

Account Number: 00108545 - Sort Code: 30-12-34

SWIFT Code: LOYDGB2L

IBAN: GB04LOYD 3012 3400 1085 45

### Pour les services du CEI Dublin :

Bank Of Ireland - 2 College Green, Dublin 2 - Irlande.

BIC: BOFIE2D - Agence 900017 - N° de compte 64154340

IBAN: IE92 BOFI 9000 1764 1543 40

**Attention!** Tous les frais bancaires sont à votre charge. Pour que votre inscription soit prise en compte, l'ordre de virement fait auprès de votre banque doit nous être adressé par fax, par courrier ou par e-mail.

## MODIFICATION DE SÉJOUR DU FAIT DU PARTICIPANT

Toute modification intervenant après l'inscription doit être demandée par écrit.

### Programmes jobs et stages

Aucun remboursement ne sera effectué dans le cas où vous trouveriez un emploi ou un stage par vous-même, dès votre arrivée à Londres et pendant les 10 jours ouvrés après la date fixée pour le début de votre programme.

### Programmes de formations en anglais

Toute demande de report doit nous être transmise au plus tard 15 jours avant le début de votre programme de formation.

### Programmes d'hébergements chez l'habitant

Si vous souhaitez écourter votre séjour, vous devez nous en informer par écrit en observant un préavis de 2 semaines, avant votre date de départ. Si vous

décidez de partir sans observer ce préavis, vous nous serez redevable de ces 2 semaines de loyer.

Si exceptionnellement, votre logement en famille ne vous convenait pas pour des motifs fondés et sérieux, nous nous engageons à intervenir auprès de la famille et, le cas échéant, à vous placer dans une autre famille dans un délai de 2 semaines maximum. A ce titre, nous vous demandons de ne quitter en aucun cas votre famille d'accueil sans nous avoir prévenus au préalable.

## **DROIT DE RETRACTATION AVANT INSCRIPTION DEFINITIVE**

(ne s'applique pas sur les services hébergements et service plus).

Toutes demandes d'inscriptions à un programme, en ligne ou par courrier, peuvent faire l'objet d'un remboursement, excepté celles exclues par la loi et portant une mention dans ce sens, par exemple les prestations de services d'hébergement, de transport, qui sont fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (billet de train, d'avion, location d'hôtel ou de voiture par exemple).

Vous disposez d'un droit de rétractation de quinze (15) jours calendaires à compter du paiement de votre acompte (avant inscription définitive).

Pendant ce délais, vous pourrez demander le remboursement de l'acompte sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité.

Le CEI s'engage à rembourser le participant qui aura exercé son droit de rétractation les sommes dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

## **ANNULATION DU FAIT DU PARTICIPANT**

Toute annulation doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et ne sera effective qu'à compter de sa date de réception. Nos conditions sont les suivantes :

### **Programmes jobs et stages**

- Annulation plus de 40 jours avant le début de votre programme: nous conservons les frais administratifs de 75 € + 50 € de frais d'annulation.
- Annulation du 40<sup>e</sup> au 20<sup>e</sup> jour avant le début de votre programme: nous conservons les frais administratifs de 75 € + 50 % du montant du programme.
- Annulation moins de 20 jours avant le début de votre programme: nous conservons l'intégralité de votre règlement. Les options d'hébergement et/ou de formation en anglais ne pourront faire l'objet d'un remboursement dans ce cas.

### **Programmes de formations en anglais**

- Annulation plus de 31 jours avant le début de votre programme: nous conservons les frais administratifs de 75 €.
- Annulation du 31<sup>e</sup> au 15<sup>e</sup> jour avant le début de votre programme: nous conservons les frais administratifs de 75 € + 50 % du montant du programme.
- Annulation moins de 15 jours avant le début de votre programme: nous conservons l'intégralité de votre règlement.
- Pour les personnes n'ayant pas obtenu leur visa, nous conservons les frais administratifs de 75 € + 90 € d'acompte.

### **Programmes d'hébergement chez l'habitant**

- Annulation plus de 31 jours avant votre date d'arrivée: nous conservons les frais administratifs de 75 €.
- Annulation du 31<sup>e</sup> au 15<sup>e</sup> jour avant votre date d'arrivée: nous conservons les frais administratifs et 2 semaines de loyer.
- Annulation moins de 15 jours avant votre date d'arrivée: nous conservons l'intégralité de votre règlement.

### **Programmes d'hébergement en auberge de jeunesse (hors programme jobs)**

- Annulation plus de 15 jours avant votre date d'arrivée: nous conservons les frais administratifs de 10 €.
- Annulation 15 jours ou moins avant votre date d'arrivée: nous conservons l'intégralité de votre règlement.

### **Service Plus**

- Annulation plus de 5 jours avant votre date d'arrivée: nous vous remboursons les frais du service Plus.
- Annulation 5 jours ou moins avant votre date d'arrivée: nous conservons l'intégralité de votre règlement.

## **MODIFICATION DU FAIT DU CEI**

### **Programmes jobs et stages**

- Si nous ne pouvons pas prendre en charge votre dossier, tous vos documents vous seront retournés sans aucun frais sous 15 jours après l'entretien téléphonique. et nous vous rembourserons les frais engagés de votre part.
- Si, dans une hypothèse exceptionnelle, nous n'étions pas en mesure de vous proposer les entretiens convenus dans les 10 jours ouvrés (hors jours fériés anglais et irlandais) après la date fixée pour le début de votre programme

job ou stage, nous nous engageons à vous rembourser exclusivement les frais engagés pour la recherche du job ou du stage.

### **Programmes de formations en anglais**

- Si, dans une hypothèse exceptionnelle, nous n'étions pas en mesure de vous proposer la formation réservée à vos dates de séjour, nous nous engageons à vous replacer dans une formation similaire.

### **Programmes d'hébergements**

- Si, dans une hypothèse exceptionnelle, nous n'étions pas en mesure de vous proposer l'hébergement réservé à vos dates de séjour, nous nous engageons à vous replacer dans un hébergement équivalent.

## **ANNULATION DU FAIT DU CEI**

La bonne conduite des participants est nécessaire au bon déroulement des programmes. C'est pourquoi le CEI se réserve le droit d'annuler ses prestations sans remboursement (et sans rendre le chèque de caution pour les séjours chez l'habitant et en résidence) en cas de non respect des conditions de paiement, d'annulation, de modification (départ anticipé sans préavis), ou de dommages causés à un tiers (usage non autorisé du téléphone, perte des clés, dégâts matériels...) et dans les cas suivants :

- participant injoignable par email ou par téléphone pendant 24h lors d'une recherche de job ou de stage, sans nous en avoir informés au préalable,
- non respect des codes vestimentaires, horaires et comportement exigés lors des entretiens et essais, dans le cadre d'un programme job ou stage,
- refus sans motif sérieux de se rendre à des entretiens, des essais, un emploi ou un stage proposés selon le profil du participant,
- non respect du règlement intérieur de l'entreprise (horaires, conditions de travail, tenue vestimentaire et discipline), de l'école et/ou du lieu d'hébergement.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

### **Programmes jobs**

- Le CEI s'engage à vous proposer dans les 10 jours ouvrés (hors jours fériés anglais) après la date fixée pour le début de votre programme job, jusqu'à 4 entretiens de sélection correspondant à votre profil précédemment évalué. Si, à l'issue du premier entretien, votre candidature n'est pas retenue, le CEI s'engage à vous proposer au moins trois autres entretiens.
- Le CEI se dégage de toutes responsabilités concernant l'évolution professionnelle, les relations internes avec la direction ou les employés, l'augmentation salariale au sein de l'entreprise d'accueil.

### **Programmes stages**

- Le CEI s'engage à intervenir auprès de votre entreprise d'accueil si, après une durée minimum de 2 semaines, votre entreprise ne se conformait pas à la mission de stage proposée dans la lettre de confirmation, pour un motif fondé et sérieux confirmé par écrit, afin de vous voir confier des tâches plus en adéquation avec votre mission ou bien à vous replacer dans un délai de 10 jours ouvrés (exception faite pour les stages de moins de 6 semaines).
- Dans le cas d'un remplacement, nous nous réservons le droit d'arrêter toute recherche après trois entretiens correspondant aux informations mentionnées dans la lettre de confirmation.
- Stages conventionnés: une fois votre stage confirmé, il est de votre responsabilité d'adresser votre convention directement à votre entreprise d'accueil pour être dûment complétée.

## **RÉCLAMATION**

Si le participant rencontre une difficulté pendant le séjour, le CEI doit en être informé, afin de pouvoir agir en conséquence, assez rapidement pour que le participant puisse mener à bien la fin de son séjour. Les réclamations doivent être notifiées par écrit en recommandé avec A.R. dans un délai d'un mois après la fin du séjour. En aucun cas le CEI ne peut être considéré comme responsable d'éventuels pertes ou vols de bagages ou de biens personnels qui restent sous la surveillance entière du participant.

## **UTILISATION DE L'IMAGE**

Le CEI se réserve le droit d'utiliser les photos et vidéos prises lors de ses séjours pour illustrer ses brochures, ses sites web et ses documents de présentation, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou son représentant légal pour un mineur, par courrier dans le délai d'un mois à l'issue du séjour.

## **INFORMATISATION DES DONNÉES NOMINATIVES**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives vous concernant.