

HLI Conditions générales

En vous inscrivant, vous acceptez les conditions suivantes :

Conditions générales

Les séjours sont proposés toute l'année et se déroulent du dimanche au dimanche. Une heure de cours de langue = 60 minutes. Si le séjour comprend un jour férié, les cours sont rattrapés pendant le reste du séjour afin de garantir que le nombre d'heures réservé soit dispensé avant la fin du séjour. Nous acceptons les étudiants de tous les niveaux linguistiques, y compris les débutants. Il est très important de nous indiquer le niveau de langue lors de l'inscription, car il détermine le choix du professeur. Home Language International (HLI) considère que le choix de la famille d'accueil est plus important que celui d'une ville en particulier. Nous nous réservons le droit de placer un étudiant dans une autre région, si aucune famille compatible n'est trouvée dans la région demandée. Si la famille d'accueil que nous choisissons ne correspond pas aux demandes stipulées sur la fiche d'inscription, la réservation pourra alors être annulée et l'étudiant recevra un remboursement intégral, sous réserve que le refus nous soit communiqué dans les 48 heures suivant l'envoi du profil de la famille d'accueil. Si la famille choisie initialement annule suite à des problèmes personnels ou de santé une semaine ou moins avant la date d'arrivée (ce qui arrive très rarement mais qui est parfois inévitable), une nouvelle famille de remplacement sera choisie mais aucune annulation ne sera acceptée.

A notre connaissance tous les détails de famille sont corrects au moment de l'envoi et HLI n'accepte pas de responsabilité pour des changements dans les circonstances familiales qui peuvent avoir lieu sans que nous en soyons informés. Veuillez noter que si une famille d'accueil a des enfants, HLI ne peut garantir leur présence pendant le séjour. Aucun remboursement ne peut être accordé si des membres de la famille sont absents ou si des membres de famille supplémentaires sont présents.

HLI doit être informé de tout problème éventuel pendant le séjour de l'étudiant et peut, sur demande, proposer un changement de famille d'accueil. Si l'étudiant est mineur (moins de 18 ans) les parents ou le gardien légal ont la responsabilité de nous informer de tout problème. Toute réclamation doit nous parvenir dans les meilleurs délais après le séjour et une réponse vous sera envoyée dans le mois qui suit la réception de la réclamation. Les réservations sont acceptées sous réserve que HLI soit informé à l'avance de tout handicap ou maladie des étudiants. HLI se réserve le droit de renvoyer chez eux et à leurs frais les étudiants qui n'ont pas fourni ces informations.

Dans le cas où HLI estime que le comportement d'un étudiant n'est pas approprié et compatible avec le séjour en famille d'accueil, les parents, ou le participant s'il est majeur, s'engagent à assurer son retour immédiat et à leurs frais. HLI se réserve le droit de placer un étudiant avec plusieurs familles d'accueil pendant le même séjour et/ou de changer la famille avant ou pendant le séjour si nécessaire. HLI se réserve également le droit d'organiser un séjour avec une famille d'accueil et un professeur extérieur si une famille enseignante ne peut être proposée. Aucun hôte de la même nationalité ou de la même langue maternelle ne peut séjourner chez la famille d'accueil en même temps qu'un étudiant HLI. Les familles d'accueil sont cependant autorisées à accueillir des hôtes d'autres nationalités à condition qu'ils ne dérangent pas les cours de l'étudiant HLI et qu'ils n'aient pas la même langue maternelle. A noter que les réductions ne sont pas cumulables.

Transferts

En cas de réservation de transferts, HLI doit recevoir les informations concernant les numéros de vol, l'aéroport et les horaires d'arrivée et de départ au moins une semaine à l'avance, sans quoi les transferts seront annulés et non-remboursables. Si aucun transfert n'est réservé, l'étudiant doit contacter la famille d'accueil directement pour lui communiquer l'heure d'arrivée approximative. Si la famille n'est pas contactée par l'étudiant, elle ne l'attendra pas avant 19h00. Un numéro de téléphone portable est requis pour tous les étudiants. Les transferts sont généralement individuels mais peuvent exceptionnellement être partagés avec d'autres étudiants. Un supplément peut être facturé en cas de retard à l'arrivée, si cela engendre un temps d'attente important.

Annulations et assurance

Un acompte non-remboursable de £200, 250 € ou 250 \$US est payable au moment de la réservation. Le paiement intégral doit être effectué quatre semaines avant la date de début du séjour, la date précise étant indiquée sur la facture. Les frais bancaires sont à la charge du client. Le montant facturé doit être réglé dans son intégralité avant le début du séjour.

Une annulation de plus de 28 jours avant le début du séjour prévu engendre des frais d'annulation équivalents au montant de l'acompte (à savoir £200, 250 € ou 250 \$US selon la monnaie de facturation).

Pour toute annulation effectuée entre 28 jours et 48h avant le début du séjour, 50% des frais peuvent être remboursés. Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'annulation moins de 48h avant le début du séjour, ni pour tout séjour déjà commencé.

Aucun remboursement n'est accordé pour des arrivées tardives (après le début du séjour) ou de départs anticipés (avant la fin du séjour).

Les étudiants DOIVENT souscrire leur propre contrat d'assurance les couvrant en cas de maladie, d'accident (dont dommages causés à un tiers), perte de biens ou d'annulation car aucun autre remboursement ne sera accordé.

Frais de changement

Tout changement de date, de programme ou de région fait par l'étudiant après la confirmation du placement sera sujet à un supplément de £100, 150 € ou 150 \$US car il implique souvent l'annulation d'une famille et la recherche d'une autre.

Lors d'une annulation ou modification d'un programme avec activités, quelle qu'en soit la date, nous sommes obligés de rembourser entièrement la famille d'accueil pour les activités réservées. La famille est souvent obligée de payer ces activités plusieurs mois à l'avance afin de sécuriser la réservation pour une période chargée. Dans ce cas, des frais d'annulation de £150, 200 €, 200 \$US pour les activités seront facturés. Ces frais seront ajoutés aux frais d'annulation standard dans tous les cas, excepté lorsque 100% des frais d'annulation sont appliqués.

Visas

Nous ne pouvons émettre de visa, mais nous pouvons vous envoyer par courrier express une lettre d'invitation permettant d'en faire la demande. Il est de la responsabilité du client de fournir les documents nécessaires aux autorités concernées. HLI peut fournir les documents sur demande du client ou de l'agent. En cas de refus d'un visa suite à un document manquant ou incomplet, l'étudiant devra refaire une deuxième demande de visa. Dans le cas où celui-ci est également refusé, HLI remboursera l'intégralité du séjour à l'exception de l'acompte déjà versé. Veuillez noter qu'il y a souvent des conditions particulières pour les étudiants âgés de moins de 16 ans séjournant en Grande-Bretagne pour une période de plus de 27 jours et cela implique parfois une lettre confirmant que les autorités locales ont été notifiées.

Paiement

La totalité du montant du séjour doit être réglée au moins 4 semaines avant l'arrivée suivant les devises de notre liste de prix. Mode de paiement :

1. Virement bancaire

Titulaire du compte : Home Language International Ltd.
Adresse bancaire : Lloyds Bank International Limited, Po Box 10, 9 Broad Street, St Helier, Jersey, JE4 8RS, UK

Paiement en Livres Sterling :

IBAN: GB29LOYD30946102849803
BIC: LOYDJE11001
SWIFT: LOYDGB2L

Paiement en Euros :

IBAN: GB70LOYD30166348756520
BIC: LOYDJE11XXX
SWIFT: LOYDGB2L

Paiement en Dollars US :

IBAN: GB51LOYD30166348756571
BIC: LOYDJE11XXX
SWIFT: LOYDGB2L

2. Carte bancaire

Utilisez notre système de réservation sécurisé en ligne ou imprimez la fiche d'inscription (également disponible sur notre site internet www.hli.co.uk) et envoyez-la par courrier, fax ou e-mail à notre bureau de réservations :

Home Language International
Le Coronado, 20 Avenue de Fontvieille,
MC 98000, Monaco.
Tél : +377 97 70 74 72
Fax : +377 97 70 74 71
Email : hli@monaco.mc

Vous pouvez également nous téléphoner afin de nous transmettre les détails de votre carte bancaire (à condition qu'une autorisation de débit nous soit également envoyée). Notre bureau de comptabilité déduira le montant et se chargera de le transférer de votre part à la banque HLI à Jersey comme spécifié ci-dessus.

Notice sur la protection des données personnelles (à compter du 1er août 2018)

Dans le cadre de notre formulaire d'inscription, nous recueillons des données personnelles vous concernant. Cette notice explique qui nous sommes, comment nous collectons, partageons et utilisons les données personnelles et comment vous pouvez exercer votre droit à la vie privée. Des modifications pourraient être apportées à la notice, veuillez donc visiter notre site web pour consulter la version la plus récente. Vos données peuvent être utilisées à des fins différentes que celles mentionnées ici. Si tel est le cas nous vous en aviserons et ne procéderons qu'avec votre accord. Si vous êtes en désaccord avec notre notice sur la protection des données personnelles, veuillez cesser d'utiliser nos services.

Contexte

Nous offrons des cours de langue en immersion dans des familles d'accueil. Vous habiterez chez un professeur qui vous enseignera la langue que vous aurez choisi d'apprendre. Votre placement se fait grâce à un processus de match-making. Notre entreprise est enregistrée à Jersey et notre bureau administratif est basé à Monaco. C'est ici que vos données sont collectées.

Quelles données sont recueillies ?

Les données recueillies sont votre nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, âge, sexe, profession, nationalité, niveau de langue, vos loisirs, si vous fumez ou non, vos allergies, vos conditions médicales importantes, etc. Nous incluons également tout ce qui est pertinent au processus de sélection d'une famille d'accueil et d'un professeur pour vous. Les détails de carte bancaire peuvent également être nécessaires pour les paiements.

Quelle est la base juridique du traitement de vos données ?

La collecte de vos données personnelles est nécessaire pour la sélection de votre professeur. Elle nous aide à remplir nos obligations contractuelles envers vous.

Les données seront-elles partagées avec des tiers ?

Les données que vous fournissez sont partagées avec les correspondants locaux de HLI et les familles d'accueil. Parfois il peut s'agir d'un correspondant local unique et d'une seule famille d'accueil. Afin de sélectionner une famille vous correspondant au mieux, il se peut que nous ayons à partager vos données avec plus d'un correspondant local et par conséquent plus d'une famille d'accueil. Aussi, nous devrons communiquer vos renseignements personnels si la loi l'exige. Vos informations de paiement (p. ex. détails de carte de crédit) ne seront jamais communiquées à un tiers.

Comment les données seront-elles utilisées ?

Les correspondants locaux sont des personnes de confiance, soigneusement sélectionnées par HLI. Ils sont chargés de gérer les familles dans des zones définies et ils connaissent toutes leurs familles personnellement. Ils utiliseront vos données pour sélectionner la famille la plus appropriée à votre demande. Nous n'utilisons jamais les données avec des systèmes automatisés de prise de décision, y compris des systèmes de profilage.

Combien de temps vos données seront-elles conservées ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nous aurons une relation avec vous. Une fois notre relation avec vous terminée, nous conserverons vos données personnelles pendant un temps qui nous permettra de sauvegarder les dossiers à des fins d'analyse (compréhension des tendances du marché et/ou des objectifs d'audit et pour améliorer nos services) et pour se conformer aux exigences en matière de tenue de dossiers en vertu des lois applicables. Nous pouvons également avoir besoin de ces données pour traiter toute réclamation juridique existante ou potentielle, pour détecter ou prévenir la fraude ou pour traiter toute plainte concernant nos services. Nous supprimerons vos données personnelles lorsqu'elles ne seront plus nécessaires à ces fins. Nous ne vendrons ni ne louerons jamais vos données à autrui.

Qui est responsable de vos données ?

Home Language International Ltd. est responsable de vos données et le délégué responsable est Antony Warmbold qui est joignable par téléphone ou par courriel : +377 97 70 74 72 antony@homelanguageinternational.com

Quels sont vos droits ?

En vertu du règlement européen sur la protection des données personnelles, si vous êtes un citoyen de l'UE, vous avez le droit d'autoriser ou de refuser l'utilisation de renseignements personnels vous concernant, à tout moment. Vous pouvez également nous demander de rectifier, mettre à jour, supprimer, restreindre ou partager vos données dans un format utilisable avec une autre société. Nous vous encourageons à nous contacter pour mettre à jour ou corriger vos données si elles changent ou si les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet sont inexacts. Si vous souhaitez discuter ou exercer ces droits, veuillez contacter Antony Warmbold.

Publicité

Nous pourrions être amené à vous contacter au sujet d'activités promotionnelles via des publications sur Facebook par exemple. Si tel est le cas, nous vous fournirons des renseignements complets et demanderons votre consentement au préalable.

Comment effectuer une plainte ?

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous avons utilisé vos données personnelles, vous pouvez déposer une plainte auprès de votre autorité de contrôle compétente (dans votre pays de résidence). Par exemple, en France, il s'agirait de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - CNIL.