

NELVAR MULTISERVICE

FICHE DE RENSEIGNEMENT — NOS PRESTATIONS

NELVAR MULTISERVICE accompagne les candidats dans leurs démarches relatives à un projet d'études en France.

Notre intervention consiste à conseiller, orienter, préparer, vérifier et suivre les différentes démarches comprises dans la formule ou la prestation choisie par le candidat.

L'accompagnement est personnalisé en fonction du profil du candidat, de son projet d'études, des établissements recherchés, des plateformes utilisées et des démarches nécessaires à son dossier.

NELVAR MULTISERVICE intervient en qualité de prestataire d'accompagnement administratif et de conseil. L'agence ne se substitue ni aux établissements d'enseignement, ni à Campus France, ni aux banques ou organismes financiers, ni aux bailleurs, ni aux consulats ou autres autorités administratives.

1. NOS SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

A. Accompagnement de la candidature jusqu'au visa

NELVAR MULTISERVICE peut assurer un accompagnement global comprenant, selon la formule choisie :

- l'étude du profil du candidat ;
- l'analyse du projet d'études ;
- la recherche des périodes et sessions de candidature ouvertes ;
- la recherche d'établissements et de formations correspondant au profil du candidat ;
- l'aide au choix des formations ;
- la création et le paramétrage des comptes nécessaires ;
- l'aide au remplissage des dossiers ;
- la préparation ou la correction du CV lorsque cela est nécessaire ;
- l'élaboration ou la correction des lettres de motivation ;
- la vérification des informations et documents ;
- le dépôt et le suivi des candidatures lorsque cela fait partie de la formule choisie ;
- l'accompagnement jusqu'aux résultats des candidatures ;
- l'accompagnement relatif à Campus France lorsque cette procédure s'applique au candidat ;
- l'accompagnement relatif aux démarches AVI lorsque celui-ci est nécessaire ;
- la recherche de logement lorsque cette prestation est comprise dans la formule ;
- l'aide à la constitution du dossier logement ;
- la préparation et la vérification administrative du dossier de demande de visa ;
- l'assistance relative à la prise de rendez-vous ;

- la préparation avant le dépôt de la demande de visa ;
- le suivi du dossier jusqu'à la décision relative au visa.

Le contenu exact de l'accompagnement dépend toujours de la formule effectivement souscrite.

2. NOS FORMULES

FORMULE 1 — DOSSIER ESSENTIEL

Tarif : 100 000 FCFA

Cette formule est destinée au candidat qui souhaite principalement bénéficier d'un accompagnement dans la préparation, l'organisation et la qualité de son dossier.

Elle comprend notamment :

- la création et le paramétrage du compte candidat nécessaire à la procédure concernée ;
- l'aide au remplissage du dossier ;
- l'organisation des informations nécessaires ;
- l'élaboration ou la correction des lettres de motivation ;
- la vérification des informations renseignées ;
- la vérification des documents nécessaires au dossier ;
- le signalement des éventuelles informations manquantes ou incohérentes identifiées lors de notre vérification.

Cette formule ne comprend pas automatiquement la recherche des établissements, le suivi complet jusqu'à l'admission, les démarches AVI, la recherche de logement ou l'accompagnement jusqu'au visa.

FORMULE 2 — RECHERCHE ET ADMISSION

Tarif : 300 000 FCFA

Cette formule est destinée au candidat qui souhaite être accompagné depuis l'analyse de son projet jusqu'au suivi de ses candidatures.

Elle comprend les prestations de la Formule 1 ainsi que :

- l'étude du profil du candidat ;
- l'analyse du parcours académique et du projet ;
- la recherche des sessions de candidature ouvertes ;
- la recherche d'établissements correspondant au projet du candidat ;
- la recherche de formations adaptées ;
- l'aide à la sélection des établissements et formations ;
- la préparation du CV lorsque cela est nécessaire ;
- la préparation des candidatures ;

- le dépôt des candidatures lorsque cela est possible dans le cadre de l'accompagnement ;
- le suivi des candidatures ;
- l'accompagnement jusqu'au résultat des candidatures.

Cette formule ne signifie pas que NELVAR MULTISERVICE garantit l'admission du candidat. La décision d'admission appartient exclusivement aux établissements concernés.

FORMULE 3 — ACCOMPAGNEMENT COMPLET

Tarif : 450 000 FCFA

Cette formule est destinée au candidat qui souhaite bénéficier d'un accompagnement étendu depuis la préparation de son projet d'études jusqu'à la décision relative à sa demande de visa.

Elle comprend notamment :

Candidatures

- étude du profil et du projet ;
- recherche des sessions disponibles ;
- recherche des établissements et formations ;
- sélection des formations ;
- création et paramétrage des comptes ;
- préparation du dossier ;
- CV lorsque nécessaire ;
- lettres de motivation ;
- vérification des documents ;
- dépôt et suivi des candidatures ;
- accompagnement jusqu'au résultat des candidatures.

Admission et Campus France

Après l'obtention d'une admission, l'accompagnement peut se poursuivre avec :

- l'analyse des démarches restant à accomplir ;
- l'accompagnement Campus France lorsque cette procédure est applicable ;
- la préparation des éléments nécessaires ;
- la vérification des informations ;
- l'accompagnement dans les différentes étapes administratives relevant de la prestation.

AVI

Lorsque le candidat doit justifier de ses ressources au moyen d'une AVI, NELVAR MULTISERVICE l'accompagne dans les démarches correspondantes.

Il est expressément précisé que **l'AVI comprise dans cette formule correspond à une prestation d'accompagnement et non au prix de délivrance de l'AVI par une banque ou un organisme financier.**

NELVAR MULTISERVICE peut notamment :

- expliquer au candidat la démarche relative à l'AVI ;
- lui indiquer les éléments nécessaires ;
- l'accompagner dans la préparation de son dossier ;
- vérifier la cohérence des pièces communiquées ;
- l'orienter dans les démarches à effectuer ;
- assurer le suivi correspondant à la prestation choisie.

L'AVI elle-même est établie et délivrée par la banque ou l'organisme financier compétent, et non par NELVAR MULTISERVICE.

Les éventuels frais demandés par cette banque ou cet organisme pour l'établissement, le traitement ou la délivrance de l'AVI **ne sont pas compris dans les honoraires de NELVAR MULTISERVICE.**

Ces frais ne sont pas fixés par NELVAR MULTISERVICE. Leur montant peut dépendre de l'établissement ou de l'organisme sollicité et des conditions applicables au moment où la démarche est effectuée.

Le candidat sera donc informé du coût applicable **au moment opportun, lorsque la démarche AVI devra effectivement être engagée.**

Logement avant le départ

Lorsque cette prestation est comprise dans la formule :

- recherche de solutions de logement ;
- aide à la préparation du dossier ;
- vérification des pièces ;
- assistance dans les démarches de réservation ou d'attribution lorsqu'elles sont possibles ;
- suivi pour l'obtention d'un justificatif lorsque la démarche aboutit.

Visa

NELVAR MULTISERVICE accompagne également le candidat pour :

- la préparation administrative du dossier de visa ;
- la vérification des informations et documents ;
- l'identification des pièces manquantes ;
- l'organisation du dossier ;
- l'assistance relative à la prise de rendez-vous ;
- la préparation du candidat avant le dépôt ;
- le suivi jusqu'à la décision relative à la demande de visa.

La prestation principale de la Formule 3 prend fin à l'obtention du visa.

Une fois le visa obtenu, la mission comprise dans cette formule est considérée comme terminée.

3. PRESTATIONS DISPONIBLES SÉPARÉMENT

Le candidat n'est pas obligé de souscrire une formule complète. Certaines prestations peuvent être demandées séparément.

AVI UNIQUEMENT

Honoraires d'accompagnement : 100 000 FCFA

Cette prestation est exclusivement consacrée à **l'accompagnement du candidat dans les démarches relatives à l'AVI.**

Elle comprend notamment :

- l'explication de la démarche ;
- l'identification des éléments nécessaires ;
- l'accompagnement dans la préparation du dossier ;
- la vérification de la cohérence des pièces ;
- les indications relatives aux démarches à effectuer ;
- le suivi dans le cadre de la prestation.

IMPORTANT — CE QUE LES 100 000 FCFA COUVRENT

Les **100 000 FCFA correspondent exclusivement aux honoraires de NELVAR MULTISERVICE pour l'accompagnement AVI.**

Cette somme **ne correspond pas au prix de l'AVI elle-même** et ne comprend pas les éventuels frais facturés par la banque ou l'organisme financier chargé de l'établissement et de la délivrance du document.

L'AVI est délivrée par **la banque ou l'organisme financier compétent.**

NELVAR MULTISERVICE accompagne le candidat dans la démarche, mais ne se substitue pas à cet organisme et ne délivre pas lui-même l'AVI.

Frais de délivrance de l'AVI

Les frais liés à l'établissement ou à la délivrance de l'AVI par la banque ou l'organisme concerné **ne sont pas fixés par NELVAR MULTISERVICE.**

Ils peuvent dépendre :

- de la banque ou de l'organisme retenu ;
- du dossier du candidat ;
- des conditions de l'organisme ;
- des frais applicables au moment de la demande.

Par conséquent, **le coût de délivrance de l'AVI sera communiqué ou déterminé au moment opportun**, lorsque la démarche devra être engagée auprès de l'organisme concerné.

Le candidat reste responsable du règlement de ces frais directement ou selon les modalités indiquées au moment de la démarche.

LOGEMENT UNIQUEMENT

Tarif : 250 000 FCFA

Cette prestation concerne l'accompagnement dans la recherche de logement avant l'installation du candidat.

Elle peut comprendre :

- l'analyse du besoin de logement ;
- la recherche de solutions adaptées aux informations communiquées ;
- l'aide à la constitution du dossier logement ;
- l'identification des documents nécessaires ;
- l'accompagnement dans les démarches de réservation ou d'attribution lorsque celles-ci sont possibles ;
- le suivi pour l'obtention d'un justificatif lorsque la démarche aboutit.

Le tarif correspond aux honoraires d'accompagnement de NELVAR MULTISERVICE.

Il ne constitue pas le loyer, le dépôt de garantie, les frais de réservation, les frais d'agence, l'assurance habitation ou toute autre dépense réclamée par un bailleur, une résidence, une agence ou un organisme tiers.

AVI + LOGEMENT

Tarif : 300 000 FCFA

Cette prestation regroupe :

- l'accompagnement AVI décrit précédemment ;
- la recherche de logement ;
- l'aide à la constitution du dossier logement ;
- le suivi des démarches correspondantes.

Là encore, **les 300 000 FCFA correspondent aux honoraires d'accompagnement de NELVAR MULTISERVICE.**

Les frais éventuellement réclamés par une banque ou un organisme financier pour l'AVI, ainsi que les sommes éventuellement réclamées par un bailleur, une résidence ou un autre organisme pour le logement, sont distincts.

4. APRÈS L'OBTENTION DU VISA

L'accompagnement principal prévu dans la Formule 3 **prend fin lorsque le candidat obtient son visa.**

L'obtention du visa constitue donc l'achèvement de la mission principale confiée à NELVAR MULTISERVICE dans le cadre de cette formule.

Les prestations suivantes ne sont notamment pas automatiquement comprises après l'obtention du visa :

- organisation du voyage ;
- achat du billet d'avion ;
- accueil à l'aéroport ;
- transport en France ;
- accompagnement physique après l'arrivée ;
- installation dans le logement ;
- ouverture d'un compte bancaire ;
- souscription d'un abonnement téléphonique ;
- démarches administratives après l'arrivée ;
- accompagnement auprès de l'établissement après l'arrivée ;
- ou toute autre assistance personnelle liée à l'installation en France.

Si le candidat souhaite continuer à bénéficier de l'assistance de NELVAR MULTISERVICE après l'obtention de son visa ou après son arrivée en France, **il devra en faire la demande séparément.**

Les besoins seront alors étudiés avec le candidat.

Toute intervention supplémentaire pourra faire l'objet :

- d'un accord distinct ;
- d'une définition précise des services demandés ;
- et, le cas échéant, d'une tarification supplémentaire communiquée avant le début de cette nouvelle intervention.

La recherche de logement effectuée avant le départ lorsqu'elle est comprise dans la formule choisie reste toutefois incluse dans cette formule. Il ne faut pas la confondre avec l'assistance à l'installation après l'arrivée en France.

5. ENGAGEMENTS DE NELVAR MULTISERVICE

NELVAR MULTISERVICE s'engage à :

- réaliser les prestations effectivement comprises dans la formule choisie ;
- expliquer au candidat les principales étapes de son accompagnement ;
- lui indiquer les informations et documents nécessaires ;
- vérifier les éléments entrant dans le champ de la prestation ;

- signaler les incohérences ou pièces manquantes identifiées ;
 - effectuer le suivi prévu par la formule ;
 - informer le candidat lorsqu'une action personnelle est nécessaire ;
 - utiliser les informations et documents communiqués dans le cadre de l'accompagnement ;
 - agir avec sérieux et transparence ;
 - informer le candidat des limites de l'intervention de NELVAR MULTISERVICE.
-

6. OBLIGATIONS DU CANDIDAT

Pour permettre le bon déroulement de l'accompagnement, le candidat doit notamment :

- fournir des informations exactes, complètes et à jour ;
 - transmettre des documents authentiques et lisibles ;
 - ne pas transmettre de faux documents ;
 - ne pas effectuer de fausse déclaration ;
 - répondre aux demandes d'informations ou de documents ;
 - respecter les délais ;
 - respecter les rendez-vous ;
 - consulter régulièrement ses e-mails et espaces candidats ;
 - signaler rapidement tout changement de situation ;
 - signaler les éventuels refus antérieurs ;
 - communiquer toute information susceptible d'avoir une incidence sur sa procédure ;
 - effectuer personnellement les démarches qui nécessitent obligatoirement sa présence, son identité, son consentement ou sa signature.
-

7. TARIFS, PAIEMENT ET FRAIS EXTÉRIEURS

Les tarifs affichés correspondent aux **honoraires de NELVAR MULTISERVICE pour la prestation d'accompagnement choisie**.

Sauf accord particulier écrit, le règlement de la prestation doit être effectué à 100 % avant le commencement de l'accompagnement.

Les honoraires de NELVAR MULTISERVICE doivent être distingués de toutes les sommes pouvant être réclamées par des organismes tiers.

Peuvent notamment rester à la charge du candidat :

- frais de candidature ;
- frais d'établissement ;
- frais Campus France ;
- frais consulaires ou de visa ;

- frais bancaires ;
 - frais liés à l'établissement ou à la délivrance de l'AVI ;
 - loyers ;
 - dépôts de garantie ;
 - frais de réservation ;
 - assurances ;
 - traductions ;
 - légalisations ;
 - frais de transport ;
 - et toute autre dépense extérieure à la prestation de NELVAR MULTISERVICE.
-

8. CHANGEMENT DE FORMULE

Le candidat peut demander une autre formule si ses besoins évoluent.

Lorsqu'une première formule a déjà commencé à être exécutée et que le candidat décide ensuite de souscrire une autre formule, **la nouvelle formule constitue une nouvelle prestation au tarif intégral en vigueur.**

Le montant payé pour la première prestation n'est donc pas automatiquement déduit.

Exemple

Un candidat souscrit la **Formule 1 à 100 000 FCFA**.

Plus tard, il souhaite bénéficier de la **Formule 2 à 300 000 FCFA**.

La Formule 2 constitue une nouvelle prestation de **300 000 FCFA** et non un simple complément de 200 000 FCFA.

9. EN CAS D'ABSENCE DE RÉSULTAT — REMBOURSEMENT OU REPRISE

Lorsqu'un candidat a correctement respecté ses obligations mais n'obtient pas le résultat correspondant à l'objectif de la prestation concernée, il peut, sous réserve des conditions prévues ci-dessous, bénéficier de **l'une des deux solutions suivantes.**

OPTION 1 — REMBOURSEMENT DE 1/3

Le candidat peut bénéficier d'un remboursement correspondant à :

1/3 des honoraires effectivement payés à NELVAR MULTISERVICE pour la prestation concernée.

Il ne s'agit donc pas du remboursement intégral de la prestation.

Exemples

Pour une prestation effectivement payée **300 000 FCFA**, le remboursement de 1/3 correspond à :
100 000 FCFA.

Pour une prestation effectivement payée **450 000 FCFA**, le remboursement de 1/3 correspond à :
150 000 FCFA.

Pour une prestation effectivement payée **100 000 FCFA**, le remboursement de 1/3 correspond à environ :
33 333 FCFA.

OPTION 2 — REPRISE GRATUITE

Au lieu du remboursement, le candidat peut choisir la **reprise gratuite de la même formule** lors de la campagne ou de l'année suivante.

Le candidat doit choisir entre :

le remboursement de 1/3 OU la reprise gratuite.

Les deux avantages **ne sont pas cumulables**.

CONDITIONS D'APPLICATION

Cette protection suppose que le candidat ait normalement collaboré à sa procédure.

Elle ne s'applique notamment pas lorsque l'absence de résultat, l'échec ou l'interruption de la procédure résulte :

- d'un abandon volontaire du candidat ;
- d'un faux document ;
- d'une fausse déclaration ;
- d'une information importante dissimulée ;
- d'un retard imputable au candidat ;
- de la transmission tardive des documents ;
- d'une absence à un rendez-vous ;
- du refus du candidat d'effectuer une démarche nécessaire ;
- de l'expiration d'un délai causée par l'inaction du candidat ;
- d'un événement de force majeure ;
- ou d'une situation extérieure ne relevant pas de NELVAR MULTISERVICE.

Le remboursement de 1/3 porte uniquement sur les honoraires effectivement versés à NELVAR MULTISERVICE pour la prestation concernée.

Les sommes versées directement ou indirectement à des organismes tiers — notamment établissement, Campus France, consulat, banque, organisme AVI, bailleur, résidence, assurance ou autre prestataire — **ne constituent pas des honoraires de NELVAR MULTISERVICE et ne sont donc pas comprises dans ce remboursement.**

10. LIMITES DE L'INTERVENTION

NELVAR MULTISERVICE accompagne le candidat, mais ne prend pas les décisions à la place des organismes compétents.

Ainsi :

- l'admission relève de l'établissement ;
- la validation d'une procédure relève de l'organisme compétent ;
- Campus France reste responsable de ses propres décisions et procédures ;
- l'attribution d'un logement relève du bailleur, de la résidence ou de l'organisme gestionnaire ;
- **l'établissement et la délivrance de l'AVI relèvent de la banque ou de l'organisme financier concerné ;**
- les conditions et frais appliqués pour l'AVI sont déterminés par l'organisme concerné ;
- la délivrance ou le refus du visa relève exclusivement des autorités compétentes.

NELVAR MULTISERVICE **ne garantit donc ni une admission, ni l'obtention d'un logement, ni la délivrance d'une AVI, ni une validation administrative, ni l'obtention d'un visa.**

L'engagement de NELVAR MULTISERVICE porte sur la réalisation sérieuse des prestations d'accompagnement effectivement souscrites.

11. FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT

Pour la **Formule 3 — Accompagnement complet**, lorsque la procédure aboutit favorablement, **l'accompagnement principal prend fin à l'obtention du visa.**

À compter de l'obtention du visa, NELVAR MULTISERVICE a terminé la mission prévue dans le cadre de l'accompagnement principal.

Toute demande supplémentaire concernant le voyage, l'arrivée en France ou l'installation du candidat constitue une demande distincte.

Si le candidat souhaite continuer à être accompagné après l'obtention du visa, il devra contacter NELVAR MULTISERVICE afin de définir :

- les besoins concernés ;
- les prestations souhaitées ;
- les possibilités d'accompagnement ;
- la durée éventuelle ;
- et le tarif applicable.

Aucun accompagnement après l'obtention du visa ne doit être considéré comme automatiquement inclus dans la Formule 3, sauf disposition expressément convenue par écrit.