



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Version 1.3 - Mise à jour : 11 janvier 2024



Les présentes Conditions Générales de Ventes sont valables pour l'école :

- **LSF-IEF Montpellier**

Ci-après nommée "L'ÉCOLE".

**En effectuant une demande de réservation auprès de L'ÉCOLE, l'étudiant atteste qu'il a lu, compris et qu'il accepte sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente en vigueur le jour de la commande.**

**Présentation :** L'ÉCOLE est un organisme de formation qui développe, propose et dispense des formations de français langue étrangère (FLE) en présentiel et à distance. L'action de formation rentre dans la catégorie des actions de formation (définies par les articles L 6313-1 et suivants du Code du travail) « **action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances** ». Les informations légales (n° d'activité, SIREN, adresse du siège social) sont indiquées sur le contrat de formation de L'ÉCOLE remis au moment de l'inscription.

**Sommaire :**

1. Modalités d'inscription et de règlement du séjour
2. Conditions de modification et/ou d'annulation de séjour
3. Organisation pédagogique
4. Hébergement
5. Transferts et déplacements
6. Assurances
7. Politique de confidentialité
8. Compétence territoriale

\*\*\*\*\*

## **1 / MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DE RÈGLEMENT DU SÉJOUR**

### **1.1 – Pour tous les étudiants s'inscrivant à L'ÉCOLE :**

L'inscription se fait via le formulaire d'inscription disponible sur le site Internet de L'ÉCOLE ou auprès de ses conseillers pédagogiques.

La validation définitive de l'inscription est conditionnée au paiement d'un acompte de 200€. Le montant de cet acompte s'élèvera à 30% du montant de la formation en cas d'inscription requérant l'obtention d'un visa ou d'un titre de séjour.

En sus du prix des cours indiqués sur les fiches tarifaires, l'étudiant doit s'acquitter de frais d'inscription d'un montant de 80€ pour les cours en présentiel et de 30€ pour les cours en ligne (non remboursable).

Le solde est dû à réception de la demande de règlement final qui interviendra au plus tard 30 jours avant le démarrage de la prestation. Dans le cas d'une inscription tardive (moins de 30 jours avant le démarrage du cours) le règlement intégral sera demandé.

En cas d'absence de paiement à moins de 30 jours de la date de début de cours, L'ÉCOLE se réserve le droit d'annuler l'inscription au cours et la réservation de logement (le cas échéant).

L'étudiant peut régler son séjour (au choix) par carte bancaire, par transfert bancaire sur le compte bancaire de L'ÉCOLE (coordonnées bancaires

communiquées dans les documents de réservation) ou par chèque en EUROS à l'ordre de L'ÉCOLE sous réserve d'un paiement à minima, 15 jours avant le démarrage des cours.

Le paiement doit être fait en euros quel que soit le moyen de paiement utilisé. Tous frais bancaires liés aux modalités de paiement seront à la seule charge de l'étudiant.

### **1.2 – Pour tout long séjour nécessitant l'obtention d'un visa d'entrée en France :**

Dans le cadre d'une inscription où un visa / titre de séjour serait requis, l'étudiant concerné s'engage à commencer ses démarches de demande de visa suffisamment tôt pour assurer le bon déroulement de l'inscription (au moins 2 mois à l'avance).

L'ÉCOLE ne pourra pas être tenue responsable des conditions et éventuels changements concernant les formalités d'entrée ou de séjour en France.

Une lettre de pré-inscription sera envoyée par voie électronique (email) après réception du paiement de l'acompte conformément à l'article 1.1 des présentes CGV.

#### **1.2.1 - En cas d'obtention du visa**

L'ÉCOLE doit être informée par l'étudiant dès que le visa a été accordé par les autorités françaises.

Une fois le visa / titre de séjour obtenu, et au plus tard 15 jours avant le début des cours, L'ÉCOLE réclamera le règlement intégral du solde restant comme indiqué en article 1.1 des présentes CGV.

Si L'ÉCOLE n'a pas reçu les informations nécessaires, un email de rappel sera envoyé 30 jours avant le début des cours. Sans réponse dans les 72 heures, la procédure de réservation pourra être suspendue et les autorités (ambassade / préfecture) en seront informées.

#### **1.2.2 - En cas de retard dans l'obtention du visa**

L'étudiant peut maintenir la date initiale de début de cours ou bien la modifier :

- S'il souhaite maintenir les dates initiales, et qu'il est certain que le visa lui sera délivré dans les temps, L'ÉCOLE réclamera le règlement intégral du solde restant dû au plus tard 30 jours avant la date de début des cours.
- S'il souhaite modifier la date de début des cours parce que le visa lui sera délivré trop tard, la date de début des cours pourra être reportée une seule fois sans frais. Cette modification impliquera que L'ÉCOLE fournisse un nouveau certificat de pré-inscription mentionnant les dates mises à jour.
- Au-delà de la première demande de report, toute nouvelle demande de report de date sera facturée 80€. Toutefois, dans ce cas, L'ÉCOLE ne pourra garantir les conditions d'hébergement initiales.

#### **1.2.3 - En cas de refus de visa (dûment attesté par un document officiel)**

Le visa est refusé et l'étudiant doit annuler son programme :

- Si la demande d'annulation intervient plus de 18 jours avant la date de début des cours, une somme d'un montant de

100€ sera retenue. Les frais d'inscription ne seront pas remboursés.

- Si la demande d'annulation intervient moins de 18 jours avant la date de début des cours, un montant égal à 10% du prix des cours (plafonné à 450€) sera retenu. Les frais d'inscription ne seront pas remboursés.

Tous les frais bancaires générés par la transaction de remboursement sont à la charge de l'étudiant. Il est à noter que le remboursement sera effectué en faveur de la personne à l'origine du paiement initial et sur le moyen de paiement utilisé au moment de la demande de réservation.

## **2 / CONDITIONS DE MODIFICATION ET/OU D'ANNULATION DU SÉJOUR**

**Aucun remboursement pour aucun service que ce soit n'est admis pour une arrivée tardive ou un départ anticipé. Tout cours commence est dû dans son intégralité.**

Les frais d'inscription ne sont pas remboursables.

### **2.1 - Cas général**

- Si la demande d'annulation intervient plus de 30 jours avant la date de début de cours, la somme payée comme acompte sera remboursée, déduite des 80€ de frais d'inscription.
- Si la demande d'annulation intervient entre 29 et 18 jours avant la date de début de cours, le montant de l'acompte (plafonné à 450€) ne sera pas remboursé.
- Si la demande d'annulation intervient 17 jours ou moins avant la date de début de cours, une pénalité de 50% du prix du cours plafonnée à 800€ sera retenue ainsi que 100% du prix de la première semaine d'hébergement.

Tous les frais bancaires générés par la transaction de remboursement sont à la charge de l'étudiant. L'ÉCOLE s'engage à répondre dans un délai de 1 semaine, la date d'envoi de la demande d'annulation faisant foi. Le remboursement sera effectué dans les 60 jours à partir de la date de la réception des documents justificatifs.

Un cours de groupe ne peut être transformé en cours individuel et vice-versa à la demande de l'étudiant. L'étudiant peut demander un changement de programme de groupe pour une valeur et une durée égale ou supérieure au budget et à la durée initialement engagée. Sa demande sera acceptée selon les disponibilités de L'ÉCOLE et ne sera validée qu'après paiement de l'éventuel supplément.

### **2.2 – Cas de force majeure (maladie, décès familial, accident entraînant blessure) :**

Chaque partie sera exonérée de toute responsabilité en cas de manquement total ou partiel même temporaire à l'une ou l'autre de ses obligations découlant du contrat de formation, qui serait causé par un cas de Force majeure.

Pour les besoins du contrat, la Force Majeure est définie comme un événement à caractère **insurmontable et irrésistible, résultant d'un fait extérieur à la maîtrise des parties**, lequel consiste par exemple en un événement ou une série d'événements de nature climatique, bactériologique, militaire, politique ou diplomatique.

L'École s'engage, dans la mesure du possible et selon les contenus pédagogiques nécessaires, à mettre en œuvre une continuité pédagogique par supports numériques ou à repositionner les parcours de formation.

En cas de force majeure, l'Étudiant demeurera toutefois tenu au paiement prorata temporis des prestations de formation réalisées par l'École.

**En cas de décès** du père, de la mère, d'un frère ou d'une sœur, d'un descendant ou du conjoint après le démarrage des cours, un certificat de décès ainsi qu'un document prouvant le lien de parenté et un billet d'avion retour (le cas échéant) devront être produits à la direction de l'école.

**En cas de maladie** intervenant après le démarrage des cours et nécessitant obligatoirement le retour définitif dans le pays d'origine (suivi par un spécialiste par exemple), le remboursement partiel est effectué sur présentation d'un certificat médical établi par un médecin établi en France et de tout justificatif servant à motiver la force majeure, et d'un billet d'avion retour acheté après le déclenchement de la maladie. Toute maladie pouvant être soignée en France ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement.

Dans ces deux cas seulement, les heures de cours non consommées sont remboursées (toute semaine entamée est due) avec une pénalité correspondant à une semaine du programme choisi et de l'hébergement. Les frais d'inscription ne sont pas remboursables.

Les impératifs d'ordre professionnel ou d'études en France ou à l'étranger ne sont pas considérés comme cas de force majeure.

**Le risque lié à l'épidémie de Covid 19** ne rentre pas dans les cas de force majeure et ne peut pas motiver une demande d'interruption de programme et de remboursement.

Dans le cas où L'ÉCOLE serait contrainte de fermer suite à une décision du gouvernement, les cours seront dispensés en ligne dans le cadre de nos programmes de continuité pédagogique sans aucune demande de remboursement possible.

**Demande d'annulation.** Toute demande d'annulation et de remboursement pour force majeure doit être faite par écrit à l'adresse de la direction de L'ÉCOLE et accompagnée des pièces justificatives.

Cette demande peut être faite soit avant le début du programme soit en cours de programme.

Un remboursement des sommes engagées peut être envisagé sous réserve de présentation de justificatifs (traduction assermentée en français ou en anglais) et d'acceptation de la demande de la part de L'ÉCOLE.

### **2.3 - Demande de modification, de report de dates et/ou déplacement de la date de début ou de fin de cours**

L'étudiant peut aussi choisir de déplacer la date de début de son cours et de son arrivée dans le logement si son programme n'a pas commencé ou de reporter la date de fin de son cours et de son départ du logement si sa demande intervient en cours de programme selon les conditions énoncées ci-dessous.

La demande doit parvenir par mail à la direction de L'ÉCOLE au moins 30 jours avant la date de début de cours. Ce délai peut être plus court dans les cas de force majeure uniquement.

L'étudiant a ensuite 2 mois à la date de réception du mail de demande de report pour communiquer la nouvelle date choisie et payer 80€ de frais administratifs supplémentaires. Le nouveau cours

devra commencer maximum 6 mois après la date de demande de report.

**Déplacer la fin de cours à une date ultérieure.** Cette demande peut être acceptée seulement dans les cas de force majeure. La demande doit parvenir par email au conseiller pédagogique en spécifiant la nouvelle date de fin souhaitée en s'acquittant de 80€ de frais administratifs. La nouvelle date de fin ne peut excéder 6 mois au-delà de la date de fin initiale.

Pour les personnes logées en famille d'accueil, à l'hôtel ou en résidence : voir article 4 « **Hébergement** » des présentes Conditions Générales de Vente.

**Déplacer la date d'un cours individuel.** Pour les cours particuliers, à moins de 48 heures du cours, aucune modification d'horaire ou de date ne pourra être acceptée après que le planning a été approuvé. Le cours sera donc compté comme effectué par l'étudiant qui ne pourra réclamer aucun remboursement ou compensation de quelque nature que ce soit.

**Demande de vacances durant un long séjour.** Il est possible de demander une période de vacances (interruption) en faisant la demande écrite par mail, au conseiller pédagogique au moins 18 jours avant la date souhaitée de début de vacances et selon les conditions suivantes :

- 2 semaines consécutives maximum pour les inscriptions de 13 à 24 semaines
- 2 x 2 semaines consécutives maximum pour les inscriptions de 25 semaines et plus.

La nouvelle date de fin de programme sera calculée en fonction du nombre de semaines de vacances prises. Les vacances doivent être prises à partir d'un lundi.

Au-delà de la première demande, des frais administratifs de 80€ seront demandés pour chaque nouvelle demande de vacances.

Si l'étudiant est logé en famille d'accueil, et en cas d'absence pendant ses vacances, et si celui-ci souhaite conserver le bénéfice de son logement, le tarif sera réduit à 100€/semaine (pour les étudiants en demi-pension) et 75€/semaine (pour les étudiants en B&B). L'étudiant et la famille devront s'entendre pour le remboursement de la différence entre le prix initialement payé et le prix réduit.

**Prolongation de séjour.** La prolongation d'un séjour est possible à certaines conditions et elle n'est donc pas systématiquement acceptée lorsqu'elle est demandée. L'étudiant doit se rapprocher de son conseiller pédagogique qui vérifiera les disponibilités aussi bien pour les cours que pour l'hébergement. La demande doit être exprimée par email.

### **3 / ORGANISATION PÉDAGOGIQUE**

**Age minimum :**

- Centre adulte : pour être admis à L'ÉCOLE, l'étudiant doit avoir 18 ans ou 16 ans avec décharge parentale
- Centre junior : pour être admis à L'ÉCOLE, en centre junior, l'étudiant doit avoir entre 13 ans et 16 ans.

**Jours fériés et vacances :**

L'école est ouverte toute l'année excepté les deux semaines de l'année correspondant aux vacances de Noël.

L'école sera fermée pendant les jours fériés français hormis certains jours précisés par l'ÉCOLE.

Les jours fériés ne seront ni rattrapés, ni compensés. Ces dates sont mentionnées sur le calendrier publié sur le site de l'École.

**Nombre d'élèves par classe.** L'ÉCOLE met tout en œuvre pour garantir un maximum de 14 élèves par classe avec une moyenne qui se situe à 12.

**Test de niveau.** Tout élève / stagiaire inscrit doit réaliser un test de niveau écrit avant son arrivée.

Le niveau minimum pour participer aux cours de français général est A1 (faux-débutant).

**Pour les débutants complets,** l'intégration au cours peut se faire uniquement aux dates aux dates de sessions spécifiques mentionnées sur le calendrier du site de L'ÉCOLE. L'étudiant débutant complet devra réaliser le module en ligne KLF avant son premier cours (sans frais). Une rentrée tardive est envisageable (dans la limite de deux semaines après la date spécifique de début du cours) sous réserve de suivre le module en ligne KLF dédié aux débutants (49€).

### **4 / HÉBERGEMENT**

L'ÉCOLE agit en tant que mandataire pour le compte de l'étudiant et de l'hébergeur (famille d'accueil, résidence ou toute autre formule d'hébergement).

- Logement en famille : arrivée un dimanche, départ un samedi. Toute nuit supplémentaire sera facturée selon le tarif en vigueur.

Les personnes ayant demandé à L'ÉCOLE de leur trouver un hébergement et désirant changer le type d'hébergement une fois arrivées, doivent en faire une demande motivée et documentée auprès de la direction.

La direction se réserve toutefois le droit de refuser un tel changement si les raisons apportées par la personne ne semblent pas suffisantes ou si L'ÉCOLE apporte une solution satisfaisante. Dans ce cas, si l'étudiant persiste dans sa demande de changement, la direction pourra accorder ce changement en réclamant des frais de changement d'un montant de 80€.

Les étudiants qui souhaitent prolonger leur séjour/hébergement doivent vérifier les disponibilités idéalement 2 semaines avant le début de la nouvelle période. Pour cela, ils devront se rapprocher des conseillers pédagogiques de L'ÉCOLE.

Les étudiants qui souhaitent prolonger leur hébergement mais (1) demandent un changement de famille d'accueil ou de résidence ou (2) ne peuvent rester dans le même logement par manque de disponibilités, devront régler de nouveaux frais de réservation de logement.

L'étudiant devra prendre connaissance et accepter le règlement intérieur et les conditions de l'hébergement qu'il occupe et s'y référer en cas de demande d'annulation ou départ anticipé, cas de force majeure inclus.

Aucun remboursement des sommes déjà payées pour un logement en famille ne peut être demandé pour une arrivée tardive ou un départ anticipé (sauf cas de force majeure – Cf. article 2.2 des présentes CGV).

Au mois de juillet et août, l'école ne peut garantir un hébergement en famille si les inscriptions sont faites à moins de 18 jours du début des cours souhaités.

### **5 / TRANSFERT ET DÉPLACEMENTS**

L'ÉCOLE agit en tant que mandataire pour le compte de l'étudiant et du transporteur.

L'étudiant qui souhaite bénéficier d'un transfert au moment de son arrivée en France afin de rejoindre son lieu de résidence, doit le signaler au moment de sa réservation sur le site Internet de L'ÉCOLE ou bien par écrit en adressant un e-mail à son conseiller pédagogique au plus tard 7 jours avant son arrivée.

L'étudiant doit communiquer les détails précis de son arrivée (n° de vol / train et horaire précis) ainsi qu'un numéro de téléphone de contact actif en France au plus tard 7 jours avant son arrivée. Aucun remboursement ne pourra être demandé en cas de rendez-vous manqué avec le transporteur du fait de l'étudiant.

## 6 / ASSURANCE

L'ÉCOLE a souscrit une assurance qui protège les biens et les individus dans leurs locaux et en cas de sortie pédagogique.

Les assurances maladie, accident et responsabilité civile sont obligatoires et à la charge des étudiants. En particulier, l'étudiant est tenu de vérifier qu'il est correctement assuré pour toute dépense médicale ou annulation voyage auprès d'une compagnie notoirement solvable. Une copie de l'attestation d'assurance peut être demandée, soit par L'ÉCOLE soit par l'hébergeur.

Les objets, effets, mobiliers, véhicules et valeurs des étudiants ne sont pas garantis contre le vol, les pertes ou dégradation, quelle qu'en soit la cause. Il incombe par conséquent à l'étudiant de contracter toutes assurances qu'il jugera utiles pour garantir ses biens personnels.

Pour les étudiants se logeant en résidence ou en famille d'accueil, il appartient à l'élève / stagiaire de souscrire une assurance responsabilité civile le protégeant contre le risque de dégradation et/ou de casse dans son logement.

## 7 / PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES / RGPD

Les informations personnelles collectées dans le cadre de l'inscription de l'élève sont enregistrées dans une base de données informatisée conçue et sécurisée par FIDELO SOFTWARE et HUBSPOT. Le responsable du traitement de l'information au sein de l'École est le Directeur de centre.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour vous contacter, assurer le traitement de vos demandes, créer et gérer votre profil utilisateur, créer et gérer votre accès à nos services en ligne, assurer l'exécution de nos prestations, prospection commerciale, réaliser des études statistiques, respecter nos obligations légales.

Les informations personnelles seront conservées aussi longtemps que nécessaire après la cessation complète de votre formation au sein de l'École. Pendant cette période, nous mettons en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à notre personnel enseignant et administratif (pédagogique, comptable et communication), et, le cas échéant, à nos prestataires (hébergeurs). Ces derniers sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers à vos données sans votre

consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), l'étudiant bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement.

L'étudiant peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Il peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le responsable du traitement par courrier postal ou email aux adresses suivantes :

Pour pouvoir exercer ces droits, l'utilisateur doit contacter KLF • Keep Learning French – Service juridique :

- Par courrier postal à : KLF • Keep Learning French – Service juridique – 1, place Niki de Saint-Phalle 34070 Montpellier – France
- Par email à : [rgpd@klf.fr](mailto:rgpd@klf.fr)

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

L'acceptation des CGV lors de la demande d'inscription vaut, sans réserve, manifestation de la volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque de l'Étudiant qui accepte que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement.

Gestion des cookies : Un cookie est un petit fichier texte sauvegardé sur l'ordinateur ou l'appareil mobile utilisé puis récupéré lors de visites ultérieures. L'ÉCOLE utilise des cookies pour que la visite sur le site soit plus simple et agréable. Nous n'utilisons pas les cookies pour conserver des informations personnelles ni pour divulguer des informations à des tiers. Il existe deux types de cookies, permanents et temporaires (cookies de session). Les cookies permanents sont stockés sous forme de fichier sur l'ordinateur ou l'appareil mobile utilisé pendant une durée ne dépassant pas 12 mois. Les cookies de session sont stockés de manière temporaire et disparaissent dès la fermeture de la session de navigation. Il est facilement possible d'effacer les cookies de l'ordinateur ou de l'appareil mobile utilisé à l'aide du navigateur. Pour consulter les instructions relatives à la gestion et à la suppression des cookies, il convient de se reporter à la rubrique d'aide du navigateur utilisé. Selon les préférences, il est possible de désactiver les cookies ou demander à être averti à chaque fois qu'un nouveau cookie est transmis à l'ordinateur ou l'appareil mobile utilisé. Il est à noter que si les cookies sont désactivés, il n'est plus possible de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités.

Gestion des cookies tiers : L'ÉCOLE utilise des cookies tiers afin de recueillir des statistiques sous forme agrégée dans des outils d'analyse tels que Google Analytics. Ces cookies peuvent être permanents ou temporaires (cookies de session). Les cookies permanents sont stockés sur l'ordinateur ou l'appareil mobile utilisé pendant une durée ne dépassant pas 24 mois.

## 8 / COMPÉTENCE TERRITORIALE

Les parties conviennent que tout contentieux survenant dans le cadre du présent contrat de formation relèverait du Tribunal français territorialement compétent en fonction du lieu du siège social de L'ÉCOLE.