

Identité de la Fondation d'Utilité Publique
Alliance Française Bruxelles-Europe
Centre Européen de Langue Française
Numéro d'entreprise : BE1010.521.551

Avenue des Arts 46
1000 Bruxelles – Belgique
[+32 \(0\)2 788 21 60](tel:+3227882160)
Courriel : info@alliancefr.be
Site internet : <https://www.alliancefr.be/>

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Date de révision : Avril 2025

Les présentes conditions particulières de vente sont applicables aux prestations proposées par l'Alliance Française de Bruxelles-Europe (AFBE) à des individus réglant directement leurs cours, leur certification et les prestations connexes. En s'inscrivant, le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente. L'AFBE se réfère à la version des CPV en vigueur le jour de la commande.

Sommaire

1.	Conditions d'admission.....	2
1.1.	Âge du Client	2
1.2.	Renseignements du Client.....	2
1.3.	Assurances.....	2
2.	Modalités d'inscription dans une formation	3
2.1.	Moyen	3
2.2.	Engagement et assiduité	3
2.3.	Test de positionnement	3
2.4.	Placement dans un cours	4
2.5.	Matériel pédagogique	4
2.6.	Durée des formations	4
2.7.	Désignation des enseignants et des locaux.....	4
2.8.	Evaluation et passation au niveau supérieur	5
3.	Conditions et modalités de paiement et de facturation	5
3.1.	Paiements des inscriptions.....	5
3.2.	Modification de la commande.....	5
3.3.	Paiement en plusieurs fois avec ALMA.....	5
3.4.	Retards de paiement	6
4.	Conditions d'annulation et de remboursement	6
4.1.	Annulation en cas de refus de visa	6
4.2.	Droit de rétractation (Directive européenne 2011/83/UE).....	6
4.3.	Remboursement et note de crédit	7
4.4.	Annulation ou demande de report en cas de force majeure	8
4.5.	Refus d'inscription ou exclusion.....	8
4.6.	Annulation d'une formation par l'AFBE	8
4.7.	Report d'une séance par l'AFBE	9
5.	Modalités spécifiques aux prestations de cours particuliers grand public.....	9
5.1.	Paiement.....	9
5.2.	Report de séance(s)	9
5.3.	Retard du Client	9
5.4.	Validité des heures de cours	10
5.5.	Modalités de cours.....	10
5.6.	Annulation	10
6.	Modalités spécifiques aux prestations commandées par une entreprise/institution.....	10
6.1.	Paiement.....	10
6.2.	Report de séance	10
6.3.	Retard du Client	11

6.4. Validité des heures de cours	11
6.5. Modalités de cours.....	11
6.6. Annulation	11
7. Modalités spécifiques aux prestations e-learning.....	11
8. Modalités spécifiques aux prestations Certifications	11
8.1. Inscription à un examen	11
8.2. Conditions d'annulation et de remboursement ou note de crédit	12
8.3. Conditions de passation.....	13
8.4. Demande de re correction/révision des copies/des notes	13
8.5. Demande de réédition ou de duplicata des attestations/diplômes	14
8.6. Frais d'envoi des diplômes et attestations	14
9. Divers.....	14
9.1. Absence de responsabilité de l'AFBE en cas d'échec	14
9.2. Règlement général sur la protection des données (RGPD)	14
9.3. Interprétation conforme à la version française des présentes conditions générales	15
9.4. Droit à l'image.....	15
9.5. Propriété intellectuelle et droit d'auteur	15
10. Litige	15

1. Conditions d'admission

1.1. Âge du Client

Pour s'inscrire dans un cours collectif adulte, le Client doit avoir au minimum dix-huit (18) ans ou seize (16) ans révolus avec décharge parentale.

Des sessions de cours spécifiques sont ouvertes aux adolescents (13-17 ans) tout au long de l'année.

Les cours privés sont à destination de tous les publics à partir de l'âge de six (6) ans.

Les inscriptions aux examens officiels se réalisent dans la déclinaison correspondante à l'âge du candidat.

1.2. Renseignements du Client

Le Client doit fournir à l'AFBE tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement de sa formation ou de son examen. Si le Client n'informe pas l'AFBE ou fournit des renseignements erronés qui entraîneraient des coûts supplémentaires pour l'AFBE, ces coûts seront imputés au Client.

Certaines informations demandées permettent à l'AFBE de mieux connaître ses publics afin d'affiner son offre de service.

1.3. Assurances

Les assurances maladie, accident et responsabilité civile sont obligatoires et à la charge des Clients, considérant l'ensemble des prestations proposées par l'AFBE (participation à un cours, un examen officiel, une sortie culturelle, etc.).

Les objets, effets, mobiliers, véhicules et valeurs des Clients ne sont pas garantis contre le vol, les pertes ou dégradation, quelle qu'en soit la cause. Il incombe par conséquent à ces publics de contracter toutes assurances qu'ils jugeront utiles pour garantir leurs biens personnels.

Les parties conviennent donc que la responsabilité de l'AFBE ne pourra jamais être engagée à ce sujet.

2. Modalités d'inscription dans une formation

2.1. Moyen

Le Client peut procéder à l'inscription selon quatre façons :

- En ligne sur le site Internet ;
- Par courriel ;
- Sur place à l'AFBE ;
- Par téléphone.

2.2. Engagement et assiduité

Toute inscription est nominative et non cessible.

En validant sa commande ou son inscription par tout moyen (site internet, téléphone, courriel, réception de l'AFBE) ou en signant un devis ou un bon de commande (cours particuliers, en entreprise ou financés par une entreprise), le Client s'engage irrévocablement à suivre ou à faire suivre la formation et/ou la certification mentionnée, sous réserve du droit de rétractation prévu à l'article [Droit de rétractation](#).

Il relève de la responsabilité du Client de s'informer en amont de son inscription de l'éligibilité de la formation et de la prise en charge du financement par son organisme (employeur, programme gouvernemental, bourse universitaire, congé-éducation payé). L'AFBE ne peut être tenue responsable si le financement de la formation est refusé. L'annulation de la formation du Client sur ce motif n'est pas considérée comme un cas de force majeure et ne donne donc pas droit à un remboursement de la formation comme indiqué dans l'article [4.4 Annulation ou demande de report en cas de force majeure](#).

Dans le cas d'une **inscription effectuée par une entreprise** pour des cours collectifs ou des cours privés, des frais de trente-cinq (35) euros seront appliqués pour chaque Client bénéficiaire desdits cours. Ces frais administratifs sont valables un an, à partir de la date du règlement de la facture afférente à la prestation.

2.3. Test de positionnement

Tout Client non-débutant souhaitant s'inscrire dans un cours de français collectif doit passer un test de positionnement. La participation au test de positionnement fait partie intégrante du contrat et conditionne la participation au cours.

Le placement dans le groupe-classe correspondant au niveau du test permet de garantir à chaque apprenant une haute qualité pédagogique et une harmonisation des niveaux au sein de la classe.

Les Clients qui ont déjà passé le test de positionnement depuis moins de six (6) mois ou qui sont déjà inscrits dans une classe de l'AFBE sont dispensés de ce test.

Si, à la suite de ce test, le Client s'inscrit dans un cours collectif (module de cinquante-quatre (54) heures), **le prix du test sera déduit** du montant de ce premier cours collectif.

Dans le cas des inscriptions en ligne, par téléphone et par courriel, le Client doit passer le test de positionnement sous cinq (5) jours calendaires maximum après avoir accepté les conditions générales de vente.

Si le Client ne souhaite pas réaliser le test de placement ou souhaite intégrer un niveau différent de celui de son test de placement, l'AFBE ne pourra être tenue responsable d'un placement inadéquat. En conséquence, si le Client souhaite changer de niveau une fois son cours commencé, il n'aura aucune garantie d'une place disponible dans le cours de niveau différent. Dans ce cas précis, aucun remboursement ou note de crédit ne sera réalisée.

2.4. Placement dans un cours

Après avoir réglé la commande et passé le test de positionnement, une place dans le cours sera attribuée en fonction des places disponibles.

Dès que son inscription est effective, le Client recevra directement une confirmation de son inscription par courriel ou par la réception.

L'inscription telle que reprise dans cette confirmation oblige le Client à suivre la formation/réaliser son examen durant la période et aux horaires spécifiés dans ce document.

2.5. Matériel pédagogique

Pour les formations collectives, la possession du matériel pédagogique est obligatoire.

Les manuels utilisés (numérique ou physique) pendant les cours ne sont pas inclus dans les droits d'inscription. Ils ne sont pas remboursés même si le Client fait usage de son droit de rétractation.

Les cahiers d'exercices numériques sont inclus dans l'accès à la plateforme numérique support de formation.

2.6. Durée des formations

Les formations dites **cours collectifs** durent cinquante-quatre (54) heures ; ces heures sont réparties selon plusieurs intensités : de trois (3) heures par semaine à quinze (15) heures par semaine.

Les horaires des cours tels que mentionnés à l'inscription ne sont pas modifiables.

Les **cours particuliers** sont flexibles, le calendrier est établi selon les besoins du Client et la disponibilité du professeur en charge.

Les formations dites **e-learning** ont une durée telle que mentionnée dans le produit de vente. Les formules peuvent durer un (1) mois, trois (3) mois ou six (6) mois selon le produit acheté.

Jour férié : Le calendrier des cours tient compte des jours fériés ; à l'instar des fins de semaine, aucun cours n'est dispensé un jour férié.

2.7. Désignation des enseignants et des locaux

L'AFBE désigne souverainement pour chaque type de formation le professeur qui dispensera les cours et désignera les salles dans lesquels les cours auront lieu. Il n'existe aucun droit à l'enseignement par un professeur déterminé ni de droit à bénéficier d'une salle déterminée.

L'AFBE ne peut garantir le même enseignant pour l'ensemble d'une session. Aucune annulation d'un Client ne pourra être validée sur ce motif.

2.8. Evaluation et passation au niveau supérieur

L'apprenant s'engage à maximiser ses chances de réussite en assistant régulièrement aux cours, en effectuant les travaux recommandés par les professeurs et en pratiquant le français autant que possible, notamment à travers des échanges avec des locuteurs francophones.

Cours collectifs :

Afin de garantir que l'apprenant possède les compétences nécessaires, le passage au niveau supérieur est soumis aux conditions suivantes :

- Une note globale minimale de 12/20 à l'ensemble des évaluations.
- Un avis favorable de l'enseignant, qui évalue la capacité de l'apprenant à suivre le niveau supérieur.

Dans le cas où l'apprenant ne parvient pas au niveau supérieur, l'AFBE l'invite à répéter le module de cours et autorisera à cet effet une remise de 50% sur le tarif public (non cumulable avec d'autres remises).

3. Conditions et modalités de paiement et de facturation

3.1. Paiements des inscriptions

Les coûts de formation collective ou individuelle et de certification font l'objet d'une tarification reprise dans tous les supports de communication de l'AFBE (site internet, plateforme d'achat en ligne, etc.).

Les prestations sont **exonérées de TVA** en vertu de l'article 44§2.4° du code de la TVA.

Les montants indiqués sont forfaitaires et n'incluent pas le coût du manuel pédagogique.

Le montant total dû pour la formation collective ou individuelle ou l'inscription à un examen doit être payé avant le début de la formation ou au plus tard à la date de clôture des inscriptions.

Les frais de virement (mise en paiement et remboursement) sont à la charge du Client.

Les paiements en ligne via la plateforme Ingenico/Worldline, avec une carte de crédit ou de débit, sont débitées au moment de l'achat et les frais liés à la transaction sont à la charge du Client.

Les frais de paiement via la plateforme Alma sont à la charge du Client.

3.2. Modification de la commande

L'AFBE peut imputer au Client tous les frais résultants de modifications que ce dernier apporterait à la commande/inscription initiale.

En outre, pour toute modification (changement de formule de cours, report à une session ultérieure, demande de remboursement ou de note de crédit résultant d'un cas de force majeur...), des frais de gestion de soixante-cinq euros (65€) seront retenus au montant du remboursement ou à la note de crédit.

3.3. Paiement en plusieurs fois avec ALMA

L'AFBE, en partenariat avec la société ALMA, permet à ses Clients de payer leurs cours collectifs en plusieurs fois, uniquement par carte bancaire acceptée par ALMA via son site internet.

Cette option est disponible pour les achats d'un montant supérieur à six-cents euros (600€) et s'applique exclusivement aux cours collectifs.

En choisissant ce mode de paiement, le Client s'engage à respecter les échéances prévues. En cas de défaut de paiement ou de blocage de la carte bancaire, ALMA pourra récupérer les sommes dues, avec d'éventuels frais administratifs selon les conditions précisées lors de l'achat.

3.4. Retards de paiement

À compter de la date d'échéance de paiement indiquée sur la facture émise par l'AFBE, le montant est dû et exigible dans sa totalité.

1ère relance : amiable

En cas de non-paiement ou de paiement incomplet du montant dû à la date d'échéance, une première relance amiable sera adressée au Client dans un délai de quatre (4) jours.

2ème relance : intérêt de retard 8%

Passé le délai de quatre (4) jours, des intérêts de retard s'élevant à 8% du montant de la facture seront appliqués. Le Client disposera de quatre (4) jours supplémentaires pour régler le montant total de la facture.

3ème relance : exclusion du cours et contentieux

Sans versement de la part du Client des sommes dues, passés les huit (8) jours de délai, l'AFBE procédera à la suspension de la prestation et entamera une procédure de contentieux en confiant le recouvrement de la créance à une agence de recouvrement et en appliquant une pénalité forfaitaire de 10% du montant de la facture, avec un minimum de quatre-vingts euros (80€).

4. Conditions d'annulation et de remboursement

4.1. Annulation en cas de refus de visa

Les personnes souhaitant s'inscrire à l'AFBE depuis leur pays de résidence doivent tenir compte de la législation en vigueur en Belgique. L'AFBE ne peut être tenue pour responsable des difficultés ou refus d'obtention de visa ou de titre de séjour sur présentation d'un certificat d'inscription dans un de ses cours.

En cas de refus de visa dûment attesté par les services consulaires de Belgique, les inscriptions aux cours sont remboursées, déduction faite d'un forfait de soixante-cinq euros (65€) correspondant aux frais de gestion administrative, à condition que la demande de remboursement soit faite avant la date d'entrée en formation initialement prévue et qu'elle soit justifiée par le refus de visa.

4.2. Droit de rétractation (Directive européenne 2011/83/UE)

Lorsqu'un Client, agissant en qualité de personne physique, s'inscrit en ligne, par courriel ou par téléphone, il bénéficie d'un droit de rétractation de **quatorze (14) jours** à compter de la date d'acceptation des **Conditions Générales de Vente (CGV)** et/ou de son inscription effective à une prestation. Ce droit lui permet d'annuler son inscription sans avoir à justifier sa décision, à condition que la prestation n'ait pas commencé.

Si ce délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est automatiquement prolongé jusqu'au premier jour ouvré suivant.

Si le service acheté par le Client commence avant la fin du délai du droit de rétractation, il est considéré comme **partiellement exécuté**. Le Client peut recourir à son droit à la rétractation, mais ne pourra être remboursé de la valeur des prestations consommées ou réputées consommées.

Le droit de rétractation ou toute demande de remboursement ou de report de service est **exclu lors de l'achat de produits/contenus numériques** ([art.VI-53 §13 du Code de droit économique](#)).

Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision par écrit, dans le délai imparti, selon l'une des méthodes suivantes :

1. **En remplissant le [formulaire de rétractation](#) prévu à cet effet.**
2. **En envoyant une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté**, précisant clairement les informations suivantes :

« Je/nous () vous notifie/notifions par la présente ma/notre () rétractation du contrat portant sur la prestation de service suivante () commandée le () / reçue le (*). »
Nom et prénom du Client - Date - Signature

L'avis de rétractation doit être adressé :

- **Par courriel** à l'adresse suivante : info@alliancefr.be
- **Par courrier postal** à :

Alliance Française Bruxelles-Europe

Service Clients

Avenue des Arts 46

B-1000 Bruxelles

Si un remboursement est nécessaire, le Client devra fournir ses **coordonnées bancaires** pour le traitement de la demande.

4.3. Remboursement et note de crédit

Dans le cadre du droit de rétractation, le Client dispose ainsi du droit d'obtenir un remboursement ou une note de crédit correspondant à la formation à laquelle il s'est valablement inscrit, déduction faite des prestations et service consommés ou supposés consommés.

La note de crédit est à utiliser dans un délai de six (6) mois à partir de la date d'application du droit de rétractation.

L'AFBE remboursera au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la date à laquelle elle a été informée par écrit de la décision de rétractation, et à la condition que les informations soient complètes et exactes, les sommes déjà versées ou créera une note de crédit leur correspondant.

Dans le cadre de toute autre demande, même résultant d'un cas de force majeure, une retenue de soixante-cinq euros (65€) correspondant aux frais de gestion sera appliquée au remboursement ou à la note de crédit.

4.4. Annulation ou demande de report en cas de force majeure

L'AFBE peut accepter un report de formation (exception faite pour les produits numériques), si la formation a débuté, et ce, uniquement en cas de **maladie** dûment justifiée par un certificat médical ou de situation de **force majeure** (déménagement, mutation professionnelle, ...), dûment justifiée par des documents officiels et précisant que la totalité des cours ne peut être suivie.

Une note de crédit valable six (6) mois ou un remboursement sera alors porté au compte du Client après déduction, d'une part, des frais administratifs de soixante-cinq euros (65€) et, d'autre part, des coûts au *pro rata temporis* des cours consommés ou réputés consommés.

4.5. Refus d'inscription ou exclusion

En cas de mauvaise conduite ou de comportement inapproprié du Client, l'AFBE se réserve le droit d'interrompre sa formation/son examen sans préavis et sans remboursement.

Les règles de bonne conduite sont consultables dans le document [« principes d'ordre intérieur »](#).

4.6. Annulation d'une formation par l'AFBE

En cas de problème de sécurité :

L'AFBE se réserve le droit d'annuler la tenue d'une formation lorsqu'elle celle-ci ne peut s'exercer dans des conditions de sécurité, de confort, d'encadrement et/ou d'apprentissage optimales, et en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles.

Diminution du volume horaire ou annulation en cas de faute de participants :

L'AFBE se réserve le droit d'annuler la tenue d'une formation, même lorsque celle-ci a fait l'objet d'inscriptions, lorsqu'elle constate que ladite formation comporte un nombre d'inscrits insuffisant.

Le seuil d'ouverture d'un cours collectif est **de six (6) participants minimum**.

Dans le cas où ladite formation comporterait cinq (5) inscriptions fermes, **l'AFBE se réserve le droit d'ouvrir le cours et de diminuer le volume d'heures initialement prévu** dans la formation, sans considération du tarif initial payé par le Client, afin de conserver l'équilibre financier nécessaire au déroulement optimal des prestations et activités de l'AFBE.

La diminution interviendra de la manière suivante :

- Pour un minimum de cinq (5) participants > cinquante (50) heures de cours au lieu de cinquante-quatre (54) heures.

En-deçà de cinq (5) participants, la formation sera annulée.

En cas d'annulation d'une formation, chaque Client qui y aura été valablement inscrit sera personnellement averti par courriel et se verra proposer la possibilité de solliciter son inscription à une formation alternative ou ultérieure dans la mesure des possibilités que l'AFBE peut lui présenter, soit d'être remboursé en totalité de son inscription à la formation.

Le Client doit faire part de sa décision de suivre une formation ultérieure ou d'être remboursé endéans les trois (3) mois de la réception du courriel l'informant de l'annulation de la formation. Passé ce délai, les coûts de la formation seront définitivement acquis par l'AFBE.

Dans l'hypothèse où une formation entamée devait être annulée par l'AFBE en cours de session et que le Client opte pour l'annulation de son inscription, le remboursement des frais et des coûts

d'inscription n'interviendra qu'au prorata des cours qui n'auront pas pu être dispensés – sans égard à la présence ou non du Client aux cours ayant été dispensés.

4.7. Report d'une séance par l'AFBE

Cas de force majeure :

Dans le cas exceptionnel d'un événement résultant d'un mouvement national de grève, de la maladie du professeur désigné ou de tout autre événement exceptionnel, l'AFBE se réserve le droit de reporter le ou les cours concernés.

Néanmoins, dans l'intérêt des Clients et des termes pédagogiques, d'autres solutions doivent être envisagées en premier lieu :

- Choix de la modalité du distanciel en cas de grève par exemple, à la condition que l'ensemble des participants et le professeur aient la capacité de travailler à distance ;
- Remplacement exceptionnel du professeur en cas de maladie de ce dernier par exemple ;

Si le distanciel ou le remplacement ne peuvent être retenus, l'AFBE procédera à un report du cours à une date ultérieure, en accord avec les disponibilités des participants.

5. Modalités spécifiques aux prestations de cours particuliers grand public

Toutes les modalités générales précédemment mentionnées s'appliquent également aux cours particuliers. Toutefois, certaines conditions spécifiques s'ajoutent :

5.1. Paiement

Le Client doit régler l'intégralité du montant de la facture dans un délai de trois (3) jours suivant sa réception, et en tout état de cause, au moins quarante-huit (48) heures avant le premier cours. Tout retard de paiement entraînera, de plein droit, l'application des dispositions prévues à l'article [3.4 « Retards de paiement »](#).

5.2. Report de séance(s)

Le Client peut solliciter le report d'une séance en adressant une demande par courriel à l'adresse suivante : cp@alliancefr.be

L'équipe se chargera d'en informer le professeur. Cette demande doit être faite au minimum vingt-quatre (24) heures à l'avance les jours ouvrables, et le vendredi pour un cours prévu le lundi. Il est également recommandé de prévenir directement le professeur en amont.

À défaut de respecter ce délai, la séance sera considérée comme due.

5.3. Retard du Client

Tout retard du Client n'entraîne en aucun cas un décalage de l'horaire de fin du cours. Cette règle s'applique quel que soit le motif du retard.

5.4. Validité des heures de cours

Les heures de formation doivent être utilisées dans le délai imparti, qui court à compter de la date de facturation. Passé ce délai, les heures non consommées seront perdues.

Ce délai est établi en fonction du nombre d'heures commandées, comme suit :

- six (6) mois pour les commandes de moins de 20 heures de formation
- douze (12) mois pour les commandes de 20 heures et plus.

5.5. Modalités de cours

Les cours particuliers peuvent être dispensés en présentiel ou en distanciel, selon la préférence du Client.

5.6. Annulation

En cas d'annulation de la commande par le Client, hors exercice du droit de rétractation, aucun remboursement – total ou partiel – ne sera effectué.

6. Modalités spécifiques aux prestations commandées par une entreprise/institution

Toutes les modalités générales précédemment mentionnées (hors articles des sections 4 et 5) s'appliquent également aux cours commandés par une entreprise/institution. Toutefois, certaines conditions spécifiques s'ajoutent :

6.1. Paiement

Les entreprises/financeurs doivent régler l'intégralité du montant de la facture dans un délai de trois (3) jours suivant sa réception, et en tout état de cause, au moins quarante-huit (48) heures avant le premier cours.

Tout retard de paiement entraînera, de plein droit, l'application des dispositions prévues à l'article [3.4 « Retards de paiement »](#).

Pour chaque bénéficiaire inscrit à une formation, **l'entreprise s'acquittera des frais de gestion administrative s'élevant à trente-cinq (35) euros**. Ces frais ont une durée de validité de douze (12) mois de date à date.

6.2. Report de séance

Le Client peut solliciter le report d'une séance en adressant une demande par courriel à l'adresse suivante : cp@alliancefr.be

L'équipe se chargera d'en informer le professeur.

Cette demande doit être faite au **minimum vingt-quatre (24) heures** à l'avance les jours ouvrables, et le vendredi pour un cours prévu le lundi.

À défaut de respecter ce délai, la séance sera considérée comme due.

6.3. Retard du Client

Tout retard du Client n'entraîne en aucun cas un décalage de l'horaire de fin du cours. Cette règle s'applique quel que soit le motif du retard.

6.4. Validité des heures de cours

Les heures de formation doivent être utilisées dans le délai imparti, qui court à compter de la date de facturation. Passé ce délai, les heures non consommées seront perdues.

Ce délai est établi en fonction du nombre d'heures commandées, comme suit :

- six (6) mois pour les commandes de moins de 20 heures de formation
- douze (12) mois pour les commandes de 20 heures et plus.

6.5. Modalités de cours

Les cours commandés par l'entreprise/institution peuvent être dispensés en présentiel ou en distanciel, selon la préférence de l'entreprise/institution.

6.6. Annulation

En cas d'annulation de la commande par le Client une fois la facture émise, aucun remboursement – total ou partiel – ne sera effectué et les frais seront considérés comme dus.

7. Modalités spécifiques aux prestations e-learning

Dans le cas de l'achat de produits numériques tels que les différentes plateformes d'e-learning, **le Client renonce expressément à son droit de rétractation dès l'achat du service/produit**. Aucun remboursement ou report ne sera autorisé.

Les codes d'accès sont envoyés au Client au maximum dans les quarante-huit (48) heures ouvrées à la suite du paiement de la ou des prestations achetées.

8. Modalités spécifiques aux prestations Certifications

8.1. Inscription à un examen

Toute inscription est nominative et non transférable. En s'inscrivant à toute certification proposée par l'Alliance Française Bruxelles-Europe (Examens TCF, DELF, DALF, DFP), les candidats doivent consentir à partager les données suivantes : Date de naissance / Pays de Naissance / Ville de Naissance / Langue Maternelle. Ces informations serviront à l'édition du diplôme officiel.

Les certifications TCF proposées à l'Alliance Française Bruxelles Europe dans les déclinaisons « CANADA », « TOUT PUBLIC » et « INTÉGRATION, RÉSIDENCE, NATIONALITÉ » requièrent le téléversement d'une photographie d'identité ou la captation d'une photographie du visage du candidat le jour de l'examen. Tout candidat s'opposant à cette formalité obligatoire se verra décliner l'accès à la

salle d'examen et ne sera pas remboursé. Les photographies téléversées ou captées le jour de l'examen ne sont pas conservées par l'AFBE.

Le paiement aux épreuves s'effectue en un versement, en même temps que l'inscription et doit intervenir avant la clôture des inscriptions.

Les calendriers annuels des épreuves écrites et orales sont fixes et ne supportent aucune modification. Ils sont consultables sur le site internet de l'AFBE.

8.2. Conditions d'annulation et de remboursement ou note de crédit

8.2.1. Annulation AVANT la date de clôture des inscriptions :

Le Client valablement inscrit à un examen, dispose du droit d'obtenir une note de crédit ou un **remboursement du montant total** des frais d'examen sans retenue, si la demande est faite par écrit, avant la date de clôture des inscriptions :

- via le [formulaire de rétractation](#) spécialement prévu à cet effet qui sera complété et transmis par courriel à l'adresse info@alliancefr.be au plus tard le dernier jour de la clôture des inscriptions,
- ou simplement par mail à info@alliancefr.be

8.2.2. Annulation APRÈS la clôture des inscriptions et 48 heures AVANT le jour de la 1ère épreuve :

En cas de **maladie dûment justifiée** par un certificat médical et fourni entre le moment de la clôture des inscriptions et quarante-huit (48) heures avant la passation de la 1ère épreuve (collective ou individuelle), une note de crédit d'une valeur de soixante-dix (70) % du montant des frais d'examen pourra être créée au bénéfice du candidat, l'AFBE retenant trente (30) % du montant au titre des frais de gestion. Cette note de crédit est non remboursable et sera valable pour une durée de six (6) mois sur tous les produits/prestations en vente par l'AFBE.

En cas de **force majeure dûment justifiée** (mutation professionnelle...) un remboursement d'une valeur de soixante-dix (70) % du montant des frais d'examen sera accordé au candidat, l'AFBE retenant trente (30) % du montant au titre des frais de gestion.

Dans tous les autres cas, relevant de la **convenance personnelle**, une retenue de cinquante (50) % sera appliquée et une note de crédit d'une valeur de cinquante (50) % sera créée au bénéfice du candidat. Cette note de crédit est non remboursable et sera valable pour une durée de six (6) mois sur tous les produits/prestations en vente par l'AFBE.

8.2.3. Annulation intervenant moins de 48 heures AVANT le jour de la 1ère épreuve :

En cas de **maladie** dûment justifiée par un certificat médical et fourni dans un délai de moins de 48 heures par rapport à la date de la 1ère épreuve (collective ou individuelle), une note de crédit d'une valeur de cinquante (50) % du montant des frais d'examen pourra être créée au bénéfice du candidat, l'AFBE retenant cinquante (50) % du montant au titre des frais de gestion. Cette note de crédit est non remboursable et sera valable pour une durée de six (6) mois sur tous les produits/prestations en vente par l'AFBE.

Dans tous les autres cas, aucun remboursement ni de report de date ne seront consentis.

8.3. Conditions de passation

8.3.1. Retard / absence aux épreuves

Les candidats doivent prendre les dispositions nécessaires afin de respecter les dates et horaires des épreuves mentionnés sur la convocation.

En cas de retard aux épreuves collectives, les candidats ne seront pas autorisés à composer et aucun remboursement ne pourra être effectué.

En cas de retard aux épreuves individuelles, les candidats ne seront pas autorisés à composer et aucun remboursement ne pourra être effectué.

En cas d'absence à l'une ou à l'autre des épreuves, aucun report d'épreuve ne sera possible et aucun remboursement ne pourra être effectué.

8.3.2. Vérification de l'identité et des informations personnelles

Les candidats sont tenus de signaler les éventuelles corrections d'état civil aux surveillants ou jury le jour de l'examen. Toute correction reportée après cette date, et qui impliquera dès lors la réédition de son diplôme, leur sera facturée au tarif en vigueur et hors frais postaux d'envoi du diplôme.

8.3.3. Lutte contre la fraude

L'AFBE est pleinement mobilisée dans la lutte contre la fraude aux examens et travaille en étroite collaboration avec les organismes certificateurs (France Éducation International, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris) pour signaler par procès-verbal toute tentative de fraude, échouée ou aboutie. La fraude et la tentative de fraude sont passibles d'une peine d'interdiction d'examen pouvant s'étendre à cinq (5) années.

L'usage d'appareils électroniques (montres connectées, téléphones intelligents, enregistreurs, etc.) est strictement interdit et la constatation de leur usage fait l'objet d'un procès-verbal envoyé immédiatement à l'organisme certificateur habilité à statuer sur une sanction disciplinaire.

Le candidat inscrit à l'examen doit impérativement se présenter en personne. Toute tentative de substitution ou de remplacement est formellement interdite et entraîne la rédaction d'un procès-verbal transmis à l'organisme certificateur habilité à statuer sur une sanction disciplinaire.

8.4. Demande de re correction/révision des copies/des notes

DELF & DALF

La contestation des résultats est impossible dans le cadre des examens DELF et DALF ; souverain, le jury rend en commission les résultats définitifs de la session qui ne peuvent faire l'objet d'aucune réclamation.

Dans un délai d'une année, le candidat dispose d'un **droit à consulter sa copie**. Néanmoins, les évaluations et appréciations apposées sur les grilles d'évaluation aux productions orale et écrite ne sont pas divulguées aux candidats, conformément au règlement du DELF et du DALF établi par France Éducation internationale. La consultation de copie est un acte exclusivement informatif ne donnant lieu à aucune préconisation d'ordre pédagogique.

TCF

Les épreuves de compréhension orale et écrite, dont les réponses sont apposées sur une feuille optique, sont traitées informatiquement ce qui ne permet aucune erreur. Le résultat à ces épreuves ne peut donc faire l'objet d'aucune réclamation.

En revanche, dans un délai d'un mois après la proclamation des résultats, **les candidats ont le droit de contester leur évaluation aux épreuves de production orale et/ou écrite. Chaque re correction fait l'objet d'une facturation au candidat** : si le candidat souhaite une réévaluation de ses deux productions, cela implique deux facturations. Dans l'éventualité où la réévaluation d'une compétence donne lieu à un résultat plus élevé que lors de la première évaluation, le montant de la facturation est remboursé au candidat pour cette compétence. Dans le cas d'un résultat inchangé ou inférieur par rapport à la première évaluation, aucun remboursement n'est consenti.

8.5. Demande de réédition ou de duplicata des attestations/diplômes

Lorsque le Client constate une erreur sur son diplôme, il fait la demande de **réédition** de ce dernier à l'AFBE qui gèrera les échanges avec l'organisme certificateur (France Éducation international ou la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris).

Si l'erreur est du fait de l'AFBE, la réédition n'engendrera aucun coût supplémentaire.

Si l'erreur est causée par une information erronée de la part du Client, et que l'erreur/les erreurs n'a (n'ont) pas été signalée(s) au plus tard le jour des épreuves orales et écrites, le surcoût sera imputable et facturé au Client.

Dans le cas d'une perte du diplôme, toute demande de **duplicata** sera facturée au Client au tarif en vigueur. En aucun cas il ne pourra être fourni un diplôme original.

8.6. Frais d'envoi des diplômes et attestations

Les frais postaux de l'envoi des diplômes ou attestations ne sont pas inclus dans le tarif de vente de l'examen.

Les candidats qui souhaitent recevoir leur attestation par courrier recommandé doivent en faire la demande en procédant à l'achat de la prestation *envoi en recommandé*. Ils sont responsables de l'exactitude de l'adresse indiquée dans leur espace personnel Alliance Française.

Si le courrier recommandé est retourné à l'AFBE, l'attestation sera archivée. Tout nouvel envoi sera à la charge du candidat.

9. Divers

9.1. Absence de responsabilité de l'AFBE en cas d'échec

L'AFBE n'est pas responsable si l'apprenant ou le candidat à la certification n'atteint pas ses objectifs d'apprentissage/de certification. Son engagement se limite à une obligation de moyens, et non de résultat.

9.2. Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Afin de garantir la protection des données personnelles de ses Clients, prospects et salariés, l'AFBE s'engage à respecter le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la

protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 et à s'assurer de son respect par les sous-traitants effectuant pour son compte les opérations de traitement desdites données.

Les données à caractère personnel collectées sont enregistrées dans notre logiciel de gestion d'établissement. Elles sont traitées conformément à notre [politique de confidentialité](#). Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et, le cas échéant, de portabilité en nous contactant à l'adresse e-mail info@alliancefr.be. »

9.3. Interprétation conforme à la version française des présentes conditions générales

Si une ambiguïté ou une contradiction devait apparaître entre les différentes traductions des présentes conditions générales, la terminologie utilisée dans la version française primera.

9.4. Droit à l'image

Sauf stipulation contraire communiquée à l'AFBE par le Client, les témoignages, films, enregistrements ou photos qui le concernent, le mentionnent ou le présentent dans le cadre de sa formation ou de sa participation à un examen ou un événement culturel, peuvent être utilisés à des fins promotionnelles, quels que soient la forme et le support de communication.

Un formulaire est disponible à l'accueil pour stipuler son opposition à l'utilisation du droit à l'image.

9.5. Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports papiers ou numériques remis lors de la formation/examen ou accessibles en ligne dans le cadre de la formation sont la **propriété de l'AFBE**.

Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord exprès de l'AFBE. L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports sont protégés par le droit d'auteur et dans le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la formation est soumise à autorisation et préalable de l'AFBE sous peine de poursuites judiciaires.

Le Client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'AFBE en cédant ou en communiquant ces documents.

Sauf opposition écrite du Client, l'AFBE est autorisée à mentionner la dénomination sociale, le nom commercial ou les marques du Client sur ses supports de communication (site internet, plaquettes, présentations commerciales). Cette utilisation ne confère à l'AFBE aucun droit de propriété sur les signes distinctifs du Client. Le Client peut à tout moment demander le retrait de cette référence par notification écrite.

10. Litige

Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge. En cas de litige, seules les juridictions siégeant en langue française de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétentes.

À partir de l'adresse [<https://www.alliancefr.be/conditions-particulières-de-vente/#/>](https://www.alliancefr.be/conditions-particulières-de-vente/#/)

