



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

All purchase of Alliance Française Ottawa (AF OTTAWA) Products or services requires acceptance of the following Terms and Conditions. Ontario Law applies.

---

Tout achat de produits ou de services de l'Alliance Française Ottawa (AF OTTAWA) requiert l'acceptation des conditions générales de vente suivantes. Les lois de l'Ontario s'appliquent.

### BEHAVIOUR POLICY / POLITIQUE DE COMPORTEMENT

Aggressive behavior, whether verbal or physical, is strictly prohibited at the Alliance Française Ottawa. In the event of inappropriate or violent conduct, the Alliance Française Ottawa reserves the right to deny registration or immediately expel the individual involved without any refund. This policy applies to all services offered, including the language school, examination center, and cultural events organized by the Alliance Française Ottawa.

---

Tout comportement agressif, qu'il soit verbal ou physique, est strictement interdit au sein de l'Alliance Française Ottawa. En cas de comportement inapproprié ou violent, l'Alliance Française Ottawa se réserve le droit de refuser l'inscription ou d'exclure immédiatement la personne concernée sans aucun remboursement. Cette politique s'applique à tous les services proposés, y compris l'école de langue, le centre d'examen et les événements culturels organisés par l'Alliance Française Ottawa.

---

### PLACEMENT TEST AND PRODUCTS / TEST DE NIVEAU ET PRODUITS

A placement test, consisting of an online assessment and an oral interview with one of our instructors, is mandatory for all new students and for returning students at AF OTTAWA who have not taken a course in the past twelve (12) months. Please note that these fees are non-refundable. The results of the test are valid for six (6) months.

Purchase of the following products is final, non-refundable and nontransferable:

- Shipping and handling fees
  - Learning material (i.e., textbooks, exercise books, Frello)
- 

Un test de niveau, comprenant une évaluation en ligne et un entretien oral avec l'un de nos instructeurs, est obligatoire pour tous les nouveaux étudiants ainsi que pour ceux qui reprennent des cours à l'AF OTTAWA après une absence de douze (12) mois ou plus. Veuillez noter que ces frais ne sont pas remboursables. Les résultats de ce test sont valides pour une période de six (6) mois.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

L'achat des produits suivants est ferme et définitif ; ces produits ne sont ni remboursables ni transférables :

- Frais de manutention et d'envoi
- Matériel d'apprentissage (i.e. livres et cahiers d'exercices, Frello)

### REGISTRATION FEES & MEMBERSHIP / FRAIS D'ENREGISTREMENT & ADHÉSION

New students and returning students (who have not participated in a course in the past year): \$45.00 yearly administrative fee.

Member signing up for a class: \$25.00 yearly administrative fee.

Registration and administrative fees are non-refundable and are effective from the date of purchase.

---

Nouveaux étudiants et étudiants de retour (qui n'ont pas participé à un cours l'année précédente) : 45,00\$ de frais administratifs annuels.

Adhérent s'inscrivant dans une classe : 25,00\$ de frais administratifs annuels.

Tous les frais d'inscription et administratifs sont non remboursables et sont applicables à partir de la date d'achat.

### METHODS OF PAYMENT / MÉTHODES DE PAIEMENT

**Online or over the phone:** VISA Credit or debit, MASTERCARD credit or debit, AMEX (+2.4% fees will be applied), Discover.

**In person:** VISA Credit or debit, MASTERCARD credit or debit, direct deposit, Interac transfer, AMEX (+2.4% fees will be applied), Discover, Debit/Interac card.

Cheques payable to AFRCNC or Alliance Française de la Région de la Capitale Nationale du Canada.

A \$50.00 NSF fee will be charged for non-sufficient funds cheques.

AF OTTAWA is a Canadian non-profit and charitable organization. Training fees are eligible for the tuition tax credit. Certificates are issued once per year, at the end of February (communication of SIN number might be required and will not be retained once processed).

Bank information is not recorded and are then destroyed once payment is processed.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

---

**En ligne ou par téléphone :** VISA crédit ou débit, MASTERCARD crédit ou débit, AMEX (+2,4 % de frais s'appliqueront), Discover.

**En personne :** VISA crédit ou débit, MASTERCARD crédit ou débit, dépôt direct, virement Interac, AMEX (+2,4 % de frais s'appliqueront), Discover, carte Débit/Interac.

Chèques à l'ordre de AFRNC ou Alliance Française de la Région de la Capitale Nationale du Canada. Des frais de 50,00 \$ seront appliqués pour les chèques sans provision.

AF OTTAWA est une organisation à but non lucratif canadienne et un organisme de bienfaisance. Les frais de formation sont admissibles au crédit d'impôt pour frais de scolarité. Les certificats sont délivrés une fois par an, à la fin du mois de février (la communication du numéro d'assurance sociale peut être requise et ne sera pas conservée une fois traitée).

Les informations bancaires ne sont pas enregistrées et sont détruites une fois le paiement traité.

## PRIVACY & EMAIL USAGE POLICY / POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET D'UTILISATION DU COURRIEL

AF OTTAWA will request the necessary information to process your class or exam registration, including your name, telephone number, email address, ID, etc. Students' and members' private information will never be shared with any third party.

This information will be used for communication purposes to improve the quality of our services (customer satisfaction survey, session information). You reserve the right to unsubscribe from these e-mails.

Lessons may be recorded strictly for quality control purposes; no recordings will be distributed without the participants' consent.

---

AF OTTAWA vous demandera de fournir les informations nécessaires au traitement de votre inscription aux cours ou examens : nom, numéro de téléphone, adresse électronique, pièce d'identité, etc. Les informations privées des étudiants et des membres ne seront jamais partagées avec des tiers. Ces informations seront utilisées à des fins de communications pour améliorer la qualité de nos services (questionnaire de satisfaction, informations sur les sessions). Vous réservez le droit de vous désabonner pour ne plus recevoir ces courriels.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

Les cours peuvent être enregistrés uniquement à des fins de contrôle qualité ; aucune diffusion ne sera effectuée sans l'accord des participants.

### GROUP CLASSES AND WORKSHOPS (PROGRAMMED) / COURS DE GROUPES ET ATELIERS (PROGRAMMÉS)

Students must be 16 years old minimum to enroll in an adult group class. Parents'/Legal guardians' permission required for minors.

**Individual clients/students:** all fees payable upon registration: full tuition, learning material and other (if applicable).

**Employer-financed training:** full payment required one week after the first lesson.

Students who join the group during the session pay the full amount. *Registrations are open until two weeks after the first class of the session.*

AF OTTAWA reserves the right to cancel any course or reduce the number of instructional hours of any given group course due to insufficient enrollment.

The course duration to cover the entire planned curriculum for each level, depending on the number of registrants, is as follows:

- 6 registered students or more: full session duration of 26 hours, except in exceptional case
- 5 registered students: 24 hours
- 4 registered students: 22 hours
- 3 registered students: 20 hours
- Fewer than 3 registered students: the class is cancelled

#### CANCELLATION REQUEST FROM STUDENT OR EMPLOYER:

Once the course has started, registration is final. Refunds and/or credits must be requested minimum 2 business days before the first lesson via emailing [info@af.ca](mailto:info@af.ca).

Exception: medical emergency supported by documentary evidence (i.e., hospital note).



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

A \$75.00 cancellation fee will be automatically applied to all cancellations or request to postpone to another session.

Learning material is non-refundable.

All credit notes are valid for one (1) year; they can be used as payment for any other service provided by AF OTTAWA, i.e., another class, private lessons, books, or events. Credit notes are nontransferable.

**AF OTTAWA cannot be held responsible for students' changes in work commitments or personal circumstances.**

Classes may occasionally be recorded for quality assurance purposes.

---

Pour s'inscrire dans un cours d'adultes, les étudiants doivent être âgés de 16 ans minimum. Accord des parents/représentants légaux exigé pour les mineurs.

**Clients/étudiants particuliers** : tous les frais sont payables à l'inscription : frais de scolarité complets, matériel d'apprentissage et autres (le cas échéant).

**Formation financée par l'employeur** : paiement intégral requis une semaine après la première leçon.

Les étudiants qui rejoignent le groupe pendant la session paient le montant total. *Les inscriptions sont ouvertes jusqu'à deux semaines après le premier cours de la session.*

AF OTTAWA se réserve le droit d'annuler tout cours ou de réduire le nombre d'heures de cours d'un groupe donné en raison d'un nombre insuffisant d'inscriptions.

La durée des cours pour traiter l'entièreté du programme prévu par niveau en fonction du nombre d'inscrits est la suivante :

- 6 étudiants inscrits ou plus: durée indiquée de la session soit 26h sauf cas exceptionnels
- 5 étudiants inscrits : 24h
- 4 étudiants inscrits : 22h
- 3 étudiants inscrits : 20h
- Moins de 3 étudiants inscrits : le cours est annulé

DEMANDE D'ANNULATION DE LA PART DE L'ÉTUDIANT OU DE L'EMPLOYEUR :



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

Une fois le cours commencé, l'inscription est définitive. Les remboursements et/ou les crédits doivent être demandés au plus tard 2 jours ouvrables avant le premier cours par courrier électronique à l'adresse [info@af.ca](mailto:info@af.ca).

Exception : urgence médicale appuyée par des preuves documentaires (par exemple, note d'hôpital).

Des frais d'annulation de 75,00 \$ seront automatiquement appliqués à toute annulation ou demande de report sur une autre session.

Le matériel pédagogique est non-remboursable.

Toutes les notes de crédit sont valables un (1) an ; elles peuvent être utilisées comme paiement pour tout autre service fourni par AF OTTAWA, c'est-à-dire un autre cours, des leçons privées, des livres ou des événements. Les notes de crédits ne sont pas transférables à autrui.

**AF OTTAWA ne peut être tenu responsable des changements dans les engagements professionnels ou les circonstances personnelles des étudiants.**

Les cours peuvent occasionnellement être enregistrés à des fins d'assurance qualité.

## CUSTOMISED COURSES / MCEL / COURS SUR MESURE / MCEL

### Individual Clients/Students (PRIV)

All fees must be paid at the time of course registration: course hours, administrative fees, learning materials, and any other applicable charges.

Payment must be received at least 72 hours before the start of the first lesson to guarantee the training. If payment is not received within this time frame, the course cannot be confirmed, and the start date must be postponed. After three postponements, the course will be removed from the teacher's schedule and the reserved time slot will be released.

### Employer-Financed Training (CORP)

Administrative fees and learning materials are payable at the time of registration.

Course hours may be paid either in full or on a monthly basis. Payment is due within 30 days of the invoice date.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

Signed documents and payment of the above fees are required at least 72 hours before the first lesson to guarantee training. If these are not received on time, the course cannot be confirmed, and the start date will be postponed. After three postponements, the course will be removed from the teacher's schedule and the time slot will be released.

### Semi-Private Courses (PRIV/CORP)

No adjustments or student withdrawals are permitted once the course has begun.  
Minimum contract length: 20 hours.

### Mon Cours en Ligne Program (PRIV/CORP)

Fixed course duration: 13 hours.  
Full payment is required:

- At least 72 hours before the first lesson for PRIV contracts
- Within 30 days of invoice receipt for CORP contracts

For private, semi-private, and MCEL courses (PRIV and CORP), if no response is received from the student within 72 hours following three (3) follow-up attempts regarding the course proposal, document signing, or payment, the course will be automatically removed from the teacher's schedule and the reserved time slot released.

## **CONTRACT CANCELLATION:**

**AF OTTAWA cannot be held responsible for students' changes in work commitments or personal circumstances.**

Once the course has begun, registration is final. However, cancellation requests may be submitted via email to [privatecourses@af.ca](mailto:privatecourses@af.ca) and [info@af.ca](mailto:info@af.ca).

Administrative fees and learning materials are non-refundable and non-creditable.

Program transfers (e.g., from private courses to MCEL or group classes, and vice versa) are not permitted.

Course hours cannot be transferred to a third party.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

**Exception:** medical or family emergency supported by documentary evidence (i.e., a hospital note).

### Cancellation Conditions and Penalties

#### Individual Clients/Students (PRIV):

- More than 7 business days before the first lesson:
  - Course fees may be refunded or credited (all credit notes are valid for one (1) year)
  - Administrative fees and materials are non-refundable
  - A penalty fee equal to 10% of the total contract applies
  
- Between 2–7 business days before first lesson:
  - No refund available, but a credit of 90% of contract value will be issued (all credit notes are valid for one (1) year)
  - Administrative fees and materials are non-refundable
  
- Less than 48 hours before the first lesson or after course start:
  - No refund or credit will be issued

#### Employer-Financed Training (CORP):

- More than 72 business hours before the first lesson:
  - Admin fees and materials are non-refundable
  - A penalty fee of 10% of the contract total applies
  
- Less than 72 hours before first lesson or after course start:
  - Admin fees and materials are non-refundable
  - Two weeks of course fees will be billed from the cancellation date
  - A penalty fee of 10% of the contract total applies

Business hours: Monday to Friday, 8:30 a.m. to 5:00 p.m. (excluding Ontario public holidays).





## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

### LESSON CANCELLATION

Once a contract is signed or a payment is made, the schedule is fixed. Students may not request changes to the full timetable (days, time slots, duration).

Occasional rescheduling or cancellations may be accepted for exceptional circumstances, within the limit set by the contract (see below):

#### Private Courses & MCEL

One (1) adjustment allowed per 10-hour block. Any cancellation beyond this quota will be billed, even if requested with sufficient notice.

Requests must be submitted at least 2 business days in advance by email to [privatecourses@af.ca](mailto:privatecourses@af.ca) and [info@af.ca](mailto:info@af.ca)

Lessons cancelled without 2 business days' notice will be billed in full

Business hours: Monday to Friday, 8:30 a.m. to 5:00 p.m. (excluding Ontario public holidays)

Exception: documented medical or family emergencies (e.g., a hospital note)

#### Semi-Private Courses

No adjustments allowed

Alliance Française Ottawa reserves the right to cancel or postpone one or more sessions at any time for organizational reasons. Any affected session(s) will be rescheduled at no additional cost, either at a later date or at the end of the contract, subject to the availability of both the student and the instructor.

### CONTRACT PAUSE

**AF OTTAWA cannot be held responsible for students' changes in work commitments or personal circumstances.**

A contract may not be paused once started, except in the case of a documented medical or family emergency.

If a student can no longer attend, cancellation conditions apply.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

### CONTRACT EXTENSION

Students may extend their contract under the following conditions:

- If the number of hours is equal to or less than the original contract, the hourly rate remains unchanged
- If the number of hours increases but stays within the same rate bracket, the rate remains unchanged
- If the increase leads to a new pricing tier, the lower hourly rate of the new tier applies

Courses may occasionally be recorded for quality assurance purposes.

---

#### Clients/étudiants particuliers (PRIV)

Tous les frais sont payables au moment de l'inscription au cours: frais des heures de cours, frais administratifs, matériel pédagogique et autres (le cas échéant).

Le paiement doit être effectué **au moins 72 heures** avant le début du premier cours pour garantir la formation. Si le paiement n'est pas reçu dans ce délai, le cours ne pourra pas être confirmé et la date de début devra être reportée. Après trois (3) reports de la date de début, le cours sera automatiquement retiré de l'emploi du temps de l'enseignant, et le créneau réservé sera libéré.

#### Formation financée par l'employeur (CORP)

Les frais administratifs et le matériel pédagogique sont payables au moment de l'inscription au cours. Pour les heures de cours, le paiement peut être intégral ou mensuel et doit être effectué dans les 30 jours suivant la réception de la facture.

Les documents signés et le paiement des frais ci-dessus sont requis **au moins 72 heures** avant le début du premier cours pour garantir la formation. S'ils ne sont pas reçus dans ce délai, le cours ne pourra pas être confirmé et la date de début devra être reportée. Après trois (3) reports de la date de début, le cours sera automatiquement retiré de l'emploi du temps de l'enseignant, et le créneau réservé sera libéré.

#### Cours semi-privés (PRIV/CORP)

Aucun ajustement ni retrait d'un(e) étudiant(e) du cours n'est autorisé une fois le cours commencé. La durée minimale du contrat est de 20 heures.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

### Programme Mon Cours en Ligne (PRIV/CORP)

Le nombre d'heures est fixe : **13 heures**.

Le paiement intégral est requis :

- au moins 72 heures avant le début du premier cours pour les contrats PRIV
- dans un délai de 30 jours suivant la date de réception de la facture pour les contrats CORP.

Pour les cours privés, semi-privés et MCEL (PRIV et CORP), en l'absence de réponse de l'étudiant dans un délai de 72 heures suivant trois (3) relances concernant la proposition de cours, la signature des documents ou le règlement du paiement, le cours sera automatiquement retiré de l'emploi du temps de l'enseignant et le créneau réservé sera libéré.

### **ANNULATION DE CONTRAT :**

**L'AF OTTAWA ne peut être tenue responsable des changements dans les engagements professionnels ou les circonstances personnelles des étudiants.**

Une fois le cours commencé, l'inscription est définitive. Il est toutefois possible de faire une demande d'annulation de contrat par courriel à [privatecourses@af.ca](mailto:privatecourses@af.ca) et [info@af.ca](mailto:info@af.ca).

Les frais administratifs et le matériel pédagogique ne sont ni remboursables, ni créditaibles.

Le transfert d'un programme à un autre (par exemple : d'un cours particulier vers le programme MCEL, ou vers un cours de groupe, et inversement) n'est pas possible. Les heures de cours ne peuvent pas être transférées à une tierce personne.

Exception : urgence médicale ou familiale appuyée par des preuves documentaires (par exemple, note d'hôpital).

### **Conditions et pénalités d'annulation de contrat :**

#### Clients/étudiants particuliers (PRIV)

- Annulation demandée plus de 7 jours ouvrables avant la première leçon :
  - Un remboursement des frais de cours ou un crédit est possible (notes de crédit valables un (1) an à partir de la date de création)
  - Les frais administratifs et le matériel pédagogique ne sont pas remboursables.
  - Des frais de pénalité équivalents à 10% du contrat total s'appliquent.
- Annulation demandée entre 2 et 7 jours ouvrables avant la première leçon:
  - Aucun remboursement n'est possible mais un crédit équivalent à 90% de la valeur du contrat est émis (notes de crédit valables un (1) an à partir de la date de création).
  - Les frais administratifs et le matériel pédagogique ne sont pas remboursables.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

- Annulation demandée moins de 48 heures avant la première leçon, ou après le début du contrat:  
→ Aucun remboursement ni crédit n'est possible.

### Formation financée par l'employeur (CORP)

- Annulation demandée plus de 72 heures ouvrables avant la première leçon :  
→ Les frais administratifs et le matériel pédagogique ne sont pas remboursables.  
→ Des frais de pénalité équivalents à 10% du contrat total s'appliquent.
- Annulation demandée moins de 72 heures avant la première leçon ou après le début du contrat:  
→ Les frais administratifs et le matériel pédagogique ne sont pas remboursables.  
→ Facturation de deux semaines de cours suivant la date de la demande d'annulation.  
→ Des frais de pénalité de 10% du contrat s'appliquent.

*Définition de « jours ouvrables » : de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi (sauf jours fériés en Ontario).*

## ANNULATION DE LEÇON

Une fois qu'un accord a été conclu (contrat signé et/ou paiement effectué) les emplois du temps sont fixes : l'étudiant ne peut pas demander de modifier son emploi du temps dans la totalité (créneaux horaires, jours, durée).

Des ajustements (report ou annulation de leçon) ponctuels peuvent être acceptés en cas d'empêchement exceptionnel, dans la limite du nombre d'ajustements autorisés par le contrat (voir ci-dessous).

### Cours privés, MCEL

Un (1) ajustement est autorisé pour chaque tranche de 10 heures de cours. Toute annulation au-delà du quota sera facturée, même si elle respecte le délai de 48 heures ouvrables.

Les étudiants doivent informer le bureau de l'AF OTTAWA au plus tard 2 jours ouvrables à l'avance pour toute demande d'ajustement, par écrit à [privatecourses@af.ca](mailto:privatecourses@af.ca) et [info@af.ca](mailto:info@af.ca).

Les leçons annulées sans préavis de 2 jours ouvrables seront facturées dans leur intégralité. *Définition de « jours ouvrables » : de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi (sauf jours fériés en Ontario).*

Exception : urgence médicale ou familiale appuyée par des preuves documentaires (par exemple, note d'hôpital).

### Cours semi-privés

Aucun ajustement autorisé.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

L'Alliance Française Ottawa se réserve le droit d'annuler ou de reporter une ou plusieurs séances à tout moment pour des raisons organisationnelles. Toute séance concernée sera reprogrammée sans frais supplémentaires, soit à une date ultérieure, soit à la fin du contrat, sous réserve de la disponibilité de l'élève et de l'enseignant.

### MISE EN PAUSE DU CONTRAT

**L'AF OTTAWA ne peut être tenue responsable des changements dans les engagements professionnels ou les circonstances personnelles des étudiants.**

Tout contrat entamé ne peut être mis en pause, sauf en cas d'urgence médicale ou familiale, dûment justifiée par des documents officiels (par exemple, une note d'hospitalisation).

Si un étudiant ne peut plus suivre son cours, les conditions d'annulation du contrat s'appliquent.

### PROLONGATION DE CONTRAT

Un étudiant peut prolonger son contrat selon les modalités suivantes :

- Si la prolongation concerne le même nombre d'heures ou un nombre inférieur à celui du contrat initial, le tarif horaire demeure inchangé.
- Si la prolongation concerne un nombre d'heures supérieur, mais reste dans la même tranche tarifaire, le tarif horaire reste également inchangé.
- Si la prolongation concerne un nombre d'heures supérieur impliquant un passage à une tranche tarifaire inférieure, le nouveau tarif horaire correspondant à cette tranche sera appliqué.

Les cours peuvent occasionnellement être enregistrés à des fins d'assurance qualité.

## TESTS AND CERTIFICATIONS / EXAMENS ET CERTIFICATIONS

It is the sole responsibility of the candidate to ensure that he/she is registered for the appropriate exam. AF OTTAWA and its employees cannot be held responsible for the choices made by the candidate.

Full payment required upon registration.

Per official institutions' requests, additional personal information may be required to register for certain tests.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

By signing up candidates understand and agree to abide by any restrictions and/or special accommodations mandated by AF OTTAWA and/or government authorities (i.e. health restrictions).

All applications and supporting documentation must be received/saved before the registration deadline (see calendar). No application will be accepted if received incomplete or after the registration deadline. No exceptions will be made.

Any candidate arriving after the time indicated on the convocation will be refused entry to the examination room.

### **Printed exam confirmation required**

All candidates must present themselves at the exam with a printed copy of their exam confirmation. If the candidate does not bring this document, two options apply:

- the candidate will be required to pay a **\$20** fee to have the confirmation printed on site;
- otherwise, access to the exam room will be denied.

### **TCF:**

Candidates may request a new correction of their written and/or oral production. These requests must be submitted within 30 days of the publication of the attestations. A fee of \$80 for each part (writing or speaking) will be charged for each request.

### **TEF:**

No further corrections are possible.

### **DELF-DALF:**

A fee of \$75 will be charged for any request to send a DELF-DALF transcript to any person or organization other than the candidate.

A fee of \$75 will be charged for the issuance of a transcript.

A fee of \$25 will be charged for any request to send the diploma via FedEx.

All request to reissue a diploma, or a certificate delivered will be billed \$20.

### **DELOCALIZED EXAMS:**

An application fee of \$55 will automatically be applied to all applications for delocalized exams. Annual administrative fees of \$45 will be billed before the 1st day of the exams along with the hours of supervision (\$45/hour of test to be supervised).

In the event of withdrawal by the applicant, these fees will not be reimbursed.

Exceptions can be made in cases of medical or family emergencies, provided they are supported by documentary evidence (e.g., hospital note).



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

The certificates of results are personal and confidential. We will not be able to transmit them on to anyone other than the candidate.

All requests to cancel or reschedule must be received before the registration deadline.

No refund or request to reschedule will be processed if received after the registration deadline.

Exception: medical or family emergency supported by documentary evidence (i.e. hospital note).

### **CANCELLATION OR REPORT PENALTY:**

An **\$80.00** cancellation fee will be automatically applied to all cancellations or rescheduling requests received before the deadline via email at [info@af.ca](mailto:info@af.ca).

**For tests taking place as of January 2026 (with registrations starting November 1, 2025), cancellation and rescheduling fees will be \$100.**

A **20-day calendar waiting period** must be respected between two registrations for the same type of exam (e.g. there must be a 20-day period between two TCF Canada registrations). It is the candidate's responsibility to ensure that this condition is met.

If this requirement is not respected at the time of registration processing, the registration will be automatically cancelled. A **\$100** cancellation fee will then be deducted from the registration amount. A credit will be issued for the remaining balance. No refunds will be given.

No refund or credit will be granted under any circumstances past the prementioned deadlines.

If AF OTTAWA must cancel a session of tests, an alternative exam date will be offered, or a full refund will be granted.

---

Il est de la seule responsabilité du candidat de s'assurer qu'il est inscrit à l'examen approprié. AF OTTAWA et ses employés ne peuvent être tenus responsables des choix faits par le candidat.

Paielement intégral requis au moment de l'inscription.

À la demande des institutions officielles, certaines informations personnelles supplémentaires peuvent être exigées pour l'inscription à certains tests.

En s'inscrivant, les candidats comprennent et acceptent de suivre d'éventuelles restrictions et/ou aménagements exigés par l'AF OTTAWA et/ou les autorités gouvernementales (i.e. restrictions sanitaires).



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

Toutes les demandes et les pièces justificatives doivent être reçues/enregistrées avant la date limite d'inscription (voir calendrier). Aucune demande ne sera acceptée si elle est reçue incomplète ou après la date limite d'inscription. Aucune exception ne sera faite.

Tout candidat arrivant après l'heure indiquée sur la convocation se verra refuser l'entrée en salle d'examen.

### **Convocation imprimée obligatoire**

Tout candidat doit se présenter à son examen muni de sa convocation imprimée.

En l'absence de ce document, deux options s'appliquent :

- le candidat devra s'acquitter de frais de **20 \$** pour l'impression de sa convocation sur place ;
- à défaut, l'accès à la salle d'examen lui sera refusé.

TCF :

Les candidats peuvent demander à bénéficier d'une nouvelle correction de leur production écrite et/ou de leur production orale. Ces demandes doivent être soumises dans un délai de 30 jours à partir de la publication des attestations. Toute demande de recorection sera facturée 80\$ par épreuve.

TEF :

Aucune recorection n'est possible.

DELF-DALF :

Des frais de 75\$ seront appliqués pour toute demande d'envoi d'un relevé de notes DELF-DALF à toute autre personne ou organisme que le/la candidat(e).

Un frais de 75 \$ sera appliqué pour l'envoi d'un relevé de notes.

Un frais de 25 \$ sera appliqué pour toute demande d'envoi du diplôme par FedEx.

Toute demande de réédition de diplôme ou de certificat sera facturée 20\$.

EXAMENS DÉLOCALISÉS :

Des frais d'ouverture de dossier de 55,00\$ seront automatiquement appliqués pour toute demande d'examens délocalisés. Des frais administratifs annuels de 45,00\$ seront facturés avant le début de la 1ère épreuve avec les heures de surveillance (45,00\$/heure de surveillance). En cas de désistement, ces frais ne sont pas remboursables.

Exception : urgence médicale ou familiale appuyée par des preuves documentaires (par exemple, note d'hôpital).





## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

Les attestations de résultats sont personnelles et confidentielles. Nous ne pourrions pas les transmettre à quiconque en dehors du candidat.

Toute demande d'annulation ou de report doit être reçue avant la date limite d'inscription. Aucun remboursement ni aucune demande de report ne seront traités s'ils sont reçus après la date limite d'inscription.

Exception : urgence médicale ou familiale appuyée par des preuves documentaires (par exemple, note d'hôpital).

### PÉNALITÉ D'ANNULATION OU DE REPORT :

Des frais d'annulation de **80,00 \$** seront automatiquement appliqués à toutes annulations ou demandes de report reçues dans les délais par courriel à [info@af.ca](mailto:info@af.ca).

**Pour les tests qui auront lieu à partir de janvier 2026 (inscriptions ouvertes dès le 1er novembre 2025), les frais d'annulation et de report seront de 100 \$.**

Un délai de carence de **20 jours calendaires** doit être respecté entre deux inscriptions au même type d'examen (ex. : il doit y avoir 20 jours de délai entre deux inscriptions à un TCF Canada). Il est de la responsabilité du candidat de s'assurer que ce délai est respecté.

En cas de non-respect constaté au moment du traitement du dossier, l'inscription sera automatiquement annulée. Des frais d'annulation de **100 \$** seront alors retenus sur le montant de l'inscription. Un avoir sera émis pour le montant restant. Aucun remboursement ne sera effectué.

Aucun remboursement ou crédit ne sera accordé en aucun cas après les dates limites susmentionnées. Si AF OTTAWA doit annuler une session d'examens, une autre date d'examen sera proposée, ou un remboursement complet sera accordé.

## CULTURAL EVENTS / ÉVÈNEMENTS CULTURELS

Tickets are neither exchangeable nor refundable. In the event of a schedule change, the Alliance Française Ottawa will do its best to inform participants of any updates or errors. However, it is the responsibility of each participant to verify the accuracy of the event details. If events are postponed or cancelled, AF OTTAWA will offer a credit note for a future event.

AF OTTAWA is not liable for any damages, accident or loss that occur before, during or after the event.

Twenty minutes before the scheduled start time of an event, entry is not guaranteed for ticket holders.

By participating in Alliance Française Ottawa events, you consent to being photographed or filmed for communications purposes. You reserve the right to explicitly refuse.



## TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES

Individual Membership: \$30.00 yearly fee.

Family Membership: \$50.00 yearly fee (parent, spouse and their children under 18 years of age).

AF OTTAWA student becoming a member: \$25.00 yearly fee.

AF OTTAWA student becoming a member (family membership): \$42.00 yearly fee.

Membership fees are non-refundable.

---

Les billets ne sont ni échangeables ni remboursables. En cas de modification d'horaire, l'Alliance Française d'Ottawa fera tout son possible pour informer les participants des changements ou des erreurs. Cependant, il est de la responsabilité de chaque participant de vérifier l'exactitude des informations concernant l'événement.

Si l'événement culturel est annulé ou repoussé, AF OTTAWA donnera une note de crédit pour un événement futur.

AF OTTAWA ne peut être tenue responsable pour les dommages, accidents ou pertes éventuels ayant lieu avant, pendant ou après les événements culturels.

20 minutes avant le début programmé d'un événement, l'entrée n'est pas garantie pour les détenteurs de billets.

En participant à des événements de l'Alliance Française Ottawa, vous consentez à vous faire photographier ou filmer à des fins de communications. Vous réservez le droit d'explicitement refuser.

Adhésion individuelle : 30,00\$ par an.

Adhésion famille : 50,00\$ par an (un parent, son conjoint(e) et leurs enfants âgés de moins de 18ans)

Étudiant de l'AF OTTAWA devenant adhérent : 25,00\$ par an.

Étudiant de l'AF OTTAWA devenant adhérent (adhésion famille): 42,00\$ par an.

Les adhésions ne sont pas remboursables.

## VALIDITY / VALIDITÉ

Store credit notes, discounts and promotional codes are personal, individual and non-transferable. They are valid for their own period.

Definition of "business days": 8:30am to 5pm, Monday to Friday (except Ontario statutory holidays and AF OTTAWA annual break).

---



## **TERMS & CONDITIONS / CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les notes de crédits, remises et codes promotionnels sont personnels et individuels. Ils ne sont pas transférables et leur durée de validité leur est propre.

Définition de « jours ouvrables » : de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi (sauf jours fériés en Ontario et période de fermeture annuelle de l'AF OTTAWA).