



TERMS & CONDITIONS OF SALE / CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ENGLISH VERSION	3
PREAMBLE	3
BEHAVIOUR POLICY	3
PRIVACY AND EMAIL COMMUNICATION POLICY.....	3
PAYMENT METHODS.....	3
REGISTRATION FEES AND MEMBERSHIP	4
ORIENTATION TEST	4
PRODUCTS	4
GROUP COURSES AND WORKSHOPS (SCHEDULED).....	5
Payment Terms	6
Cancellation Requests from the Student or Employer	6
CUSTOM COURSES / MCEL	7
General Provisions (applicable to all Private, Semi-Private and MCEL courses – PRIV and CORP)	7
Clients / Students Self-Funded (PRIV)	8
Employer-Funded Training (CORP)	9
EXAMS AND CERTIFICATIONS	10
General Provisions.....	10
TCF	11
TEF	12
DELF-DALF.....	12
Off-site exams	12
CULTURAL EVENTS.....	12
VALIDITY	13
VERSION FRANÇAISE	13
PRÉAMBULE.....	13
POLITIQUE DE COMPORTEMENT	13
POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET D'UTILISATION DU COURRIEL.....	13
MÉTHODES DE PAIEMENT	14
FRAIS D'ENREGISTREMENT ET ADHÉSION.....	14
TEST DE NIVEAU	14



PRODUITS	15
COURS DE GROUPES ET ATELIERS (PROGRAMMÉS)	15
Modalités de paiement	17
Demande d’annulation de la part de l’étudiant ou de l’employeur	17
COURS SUR MESURE / MCEL	17
Dispositions générales (applicables à tous les cours privés, semi-privés et MCEL – PRIV et CORP) ...	17
Clients / étudiants financés à titre personnel (PRIV).....	18
Formation financée par l’employeur (CORP).....	20
EXAMENS ET CERTIFICATIONS	21
Dispositions générales applicables à tous les examens.....	21
TCF	22
TEF	22
DELF-DALF.....	22
Examens délocalisés	22
ÉVÈNEMENTS CULTURELS	22
VALIDITÉ	23



ENGLISH VERSION

PREAMBLE

Alliance Française d'Ottawa (hereinafter "AF OTTAWA") is a non-profit organization governed by the laws of the Province of Ontario.

Any purchase of products or services from Alliance Française Ottawa (AF OTTAWA) implies full acceptance of these Terms and Conditions.

These Terms and Conditions constitute the contractual framework applicable to all AF OTTAWA activities. Any situation not expressly provided for herein shall be assessed by AF OTTAWA in accordance with the pedagogical, organizational, and legal principles governing its services.

AF OTTAWA reserves the right to modify these Terms and Conditions at any time.

BEHAVIOUR POLICY

Any aggressive behaviour, whether verbal or physical, is strictly prohibited at AF OTTAWA. In the event of inappropriate or violent conduct, AF OTTAWA reserves the right, at management's discretion, to refuse registration or immediately exclude the individual concerned without any refund. This policy applies to all services offered, including the language school, examination center, and cultural events organized by Alliance Française Ottawa.

PRIVACY AND EMAIL COMMUNICATION POLICY

AF OTTAWA will request only the information necessary to process course or exam registrations (name, phone number, email address, identification documents, etc.). Personal information of students and members will not be shared with third parties except where legally required or when requested by official certifying organizations.

This information may be used for communications aimed at improving the quality of our services (satisfaction surveys, session information). You may unsubscribe from these communications at any time.

Classes may occasionally be recorded strictly for quality assurance purposes; no distribution will occur without participants' consent.

PAYMENT METHODS

Online or by phone: VISA (credit or debit), MASTERCARD (credit or debit), AMEX (+2.4% fee applies), Discover.

In person: VISA (credit or debit), MASTERCARD (credit or debit), direct deposit, Interac e-transfer, AMEX (+2.4% fee applies), Discover, Debit/Interac card.

Cheques payable to AFRCNC or *Alliance Française de la Région de la Capitale Nationale du Canada*. A CAD \$50.00 fee applies to returned cheques.

AF OTTAWA is a Canadian non-profit organization and registered charity. Tuition fees may be eligible for tax credits. Tax receipts are issued once per year at the end of February (a Social Insurance Number may be requested and will not be retained once processed).



Banking information is not stored and is destroyed once payment is processed.

REGISTRATION FEES AND MEMBERSHIP

New AF OTTAWA students and returning students who have not attended a course in the previous year: CAD \$45.00 annual administrative fee.

Members registering in a class: CAD \$25.00 annual administrative fee.

Individual membership: CAD \$30.00 per year.

Family membership: CAD \$50.00 per year (one parent, their partner, and children under 18).

Student becoming a member: CAD \$25.00 per year.

AF OTTAWA student becoming a family member: CAD \$42.00 per year.

All registration and administrative fees are non-refundable and apply from the date of purchase.

ORIENTATION TEST

An orientation test is mandatory for all new students as well as for returning AF OTTAWA students who have not attended a course within the previous twelve (12) months.

The orientation test constitutes a complete service including both the written component and the oral interview. It is conducted in two (2) stages:

- an online written assessment to be completed independently;
- an oral interview with one of our instructors.

The oral interview must take place within two (2) weeks following completion of the online component, unless an exceptional circumstance has been duly justified and approved by AF OTTAWA.

Students may request to reschedule their oral interview up to twenty-four (24) business hours prior to the scheduled time. Any absence without prior notice within this timeframe will result in the expiration of the placement test.

If the oral interview is not completed within the required timeframe, or in the event of an unexcused absence as described above, the placement test will be considered expired and a new test must be purchased in full.

The results are valid for six (6) months within AF OTTAWA's registration process.

Orientation test fees are non-refundable.

PRODUCTS

The purchase of the following products is final; these items are non-refundable and non-transferable:



- Shipping and handling fees
- Learning materials (e.g., textbooks, workbooks, Frello)
- PrepMyFuture online programs
- Orientation test

GROUP COURSES AND WORKSHOPS (SCHEDULED)

Enrollment in a course constitutes acceptance of the pedagogical format, pace, and organizational structure specific to AF OTTAWA.

To register for an adult course, students must be at least sixteen (16) years of age. Written consent from a parent or legal guardian is required for minors.

The general rules described below also apply to children's and teenagers' courses, unless otherwise explicitly stated for those specific programs.

It is the responsibility of the student (or their parent/legal guardian, where applicable) to ensure, prior to registration, that the selected course corresponds to their availability as well as the chosen delivery format (in-person or online). No change of modality or schedule will be permitted once registration has been confirmed, except in exceptional circumstances duly justified and approved by AF OTTAWA. AF OTTAWA is not liable for changes in student's professional commitments or personal circumstances.

If a student experiences significant learning difficulties after the course has started (for example regarding level placement or pedagogical progression), they must notify AF OTTAWA in writing without delay so that the situation may be reviewed. Where appropriate and depending on availability, AF OTTAWA may propose an alternative pedagogical solution.

Requests based solely on personal preference, convenience, or non-pedagogical considerations will not be accepted. Any decision will be made at the discretion of AF OTTAWA, following consultation with the instructor concerned and based on pedagogical justification. No change is guaranteed.

Regular attendance is essential to ensure individual progress and the proper functioning of the group. In the event of repeated absences (defined as five (5) consecutive absences), AF OTTAWA reserves the right to reassess the student's participation in the course and determine the most appropriate pedagogical options. Depending on the situation, continuation in the original group may no longer be recommended. Missed sessions are neither refundable nor replaceable.

AF OTTAWA courses are designed in accordance with the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) and follow an immersion-based approach. Instruction is primarily delivered in French.

Courses may occasionally be recorded for quality assurance purposes.



AF OTTAWA reserves the right to cancel any course or adjust the total number of instructional hours of a given group based on the number of enrolled students. Regardless of class size, the full program content for the corresponding level will be covered; only the total duration of instruction may vary accordingly. Such adjustments in duration do not result in any fee modification.

For informational purposes, for adult general French group courses only (excluding workshops), the instructional hours required to complete the full program for a given level are as follows:

- 6 or more enrolled students: full session duration, i.e., 26 hours (except in exceptional circumstances)
- 5 enrolled students: 24 hours
- 4 enrolled students: 22 hours
- 3 enrolled students: 20 hours

This structure allows smaller groups to remain open while ensuring pedagogical progression.

For all group courses offered by AF OTTAWA, a minimum of three (3) enrolled students is required. Below this threshold, the course will be cancelled.

Students joining a group after the start of a session remain responsible for payment of the full course fee.

Payment Terms

Individual clients / students

Full payment is due at the time of registration and includes tuition fees, learning materials, and any other applicable charges. Registration will not be considered confirmed until payment has been received in full.

Employer-funded training

For training funded by an employer, full payment is required no later than one (1) week following the first scheduled lesson, unless otherwise agreed in writing.

Cancellation Requests from the Student or Employer

Any request for a refund or credit must be submitted in writing to info@af.ca no later than two (2) business days prior to the first scheduled class. Requests received after this deadline will not be eligible for refund or modification, and the registration will be deemed final.

Exception: documented medical or family emergency, subject to review and approval by AF OTTAWA upon receipt of appropriate supporting documentation (e.g., hospital note).

A cancellation or session transfer fee of seventy-five dollars (CAD \$75.00) will apply to all eligible cancellation or transfer requests.



Credit notes are valid for a period of one (1) year from the date of issuance. They may be applied toward any other AF OTTAWA service (courses, private lessons, books, or events) and are strictly non-transferable.

CUSTOM COURSES / MCEL

General Provisions (applicable to all Private, Semi-Private and MCEL courses – PRIV and CORP)

Unless otherwise specified, the provisions below apply to all PRIV and CORP contracts.

PRIV or CORP status is determined solely by the funding source of the course (self-funded or employer-funded), regardless of the student's personal status.

Students are invited to refer to the corresponding subsections (PRIV or CORP) to review the specific terms applicable according to the funding method.

Applicable rates are available on the AF OTTAWA website and vary depending on the number of hours selected (from 2 to 100+ hours) and the number of participants enrolled in the course (from 1 to 6 students).

For the *Mon Cours en Ligne (MCEL)* program, the number of hours is fixed at thirteen (13) hours.

Once the contract has been signed, schedules are considered fixed. Students may not request changes to the overall schedule (time slots, days, or duration).

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

Transfers from one program to another (e.g., private course to MCEL or group course, and vice versa) are not permitted. Course hours are non-transferable to a third party.

No addition or withdrawal of participants is permitted in a semi-private course once the contract has been signed. The minimum contract duration is twenty (20) hours.

Courses may occasionally be recorded for quality assurance purposes.

For all private, semi-private and MCEL courses, if no response is received from the student within seventy-two (72) hours following three (3) follow-up communications regarding course proposals, document signatures, or payment processing, the course will automatically be removed from the instructor's schedule, and the reserved time slot will be released.

Regular attendance is essential to ensure individual progress. In the event of repeated absences (defined as thirty percent (30%) of absences over the duration of the contract), and except in cases of serious illness or duly documented force majeure, Alliance Française Ottawa reserves the right, following written notice, to terminate the student's contract without refund of any fees already paid.



Contract Suspension

Once a contract has started, it cannot be placed on hold except in the case of a medical or family emergency duly supported by official documentation (e.g., hospital note).

Otherwise, the contract cancellation terms will apply.

Contract Extension (maximum of three extensions per contract)

A student may extend their contract under the following conditions:

- If the extension involves the same number of hours or fewer hours than the initial contract, the hourly rate remains unchanged.
- If the extension involves a greater number of hours but remains within the same pricing tier, the hourly rate remains unchanged.
- If the extension involves a greater number of hours resulting in a change of pricing tier, the new hourly rate corresponding to that tier will apply.

Business hours are defined as 8:30 a.m. to 4:30 p.m., Monday to Friday (excluding Ontario statutory holidays).

Clients / Students Self-Funded (PRIV)

Payment – PRIV

All fees are payable at the time of registration, including course hours, administrative fees, learning materials, and any applicable charges.

Payment must be received at least seventy-two (72) hours before the start of the first lesson in order to guarantee the training. Failing this, the course cannot be confirmed, and the start date will be postponed.

After three (3) postponements of the start date, the course will automatically be removed from the instructor's schedule and the reserved time slot released.

Lesson Cancellation and/or Rescheduling – PRIV

One (1) adjustment (rescheduling or cancellation) is permitted per ten (10) hours of instruction.

Any adjustment exceeding this quota will be charged, even if the forty-eight (48) business-hour notice period is respected.

All adjustment requests must be submitted in writing to privatecourses@af.ca and info@af.ca at least two (2) business days in advance.

Lessons cancelled without this notice will be charged in full.

Exception: documented medical or family emergency.

No adjustments are permitted for semi-private courses.



Contract Cancellation – PRIV

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

More than seven (7) business days before the first lesson:

- refund or credit possible (credit notes valid for one (1) year);
- fees equivalent to ten percent (10%) of the total contract amount;
- administrative fees and materials remain non-refundable.

Between two (2) and seven (7) business days before the first lesson:

- no refund;
- credit equivalent to ninety percent (90%) of the contract value (valid for one (1) year);
- administrative fees and materials remain non-refundable.

Less than forty-eight (48) hours before the first lesson or after the contract has started:

- no refund or credit.

The applicable fees represent a reasonable estimate of incurred costs, including administrative management and schedule reservation, and do not constitute a penalty.

Employer-Funded Training (CORP)

Payment – CORP

Administrative fees and learning materials are payable at registration.

Course hours may be paid in full or monthly (except MCEL) and must be settled within thirty (30) days following invoice receipt.

For MCEL programs, full payment is required within thirty (30) days of invoice receipt.

Signed documents and required payment must be received at least seventy-two (72) hours before the start of the first lesson to guarantee the training.

After three (3) postponements of the start date, the course will automatically be removed from the instructor's schedule and the reserved time slot released.

Lesson Cancellation and/or Rescheduling – CORP

One (1) adjustment (rescheduling or cancellation) is permitted per ten (10) hours of instruction.

Any adjustment beyond this quota will be charged, even if the forty-eight (48) business-hour notice period is respected.



All adjustment requests must be submitted in writing to privatecourses@af.ca and info@af.ca at least two (2) business days in advance.

Lessons cancelled without this notice will be charged in full.

Exception: documented medical or family emergency.

No adjustments are permitted for semi-private courses.

Contract Cancellation – CORP

More than seventy-two (72) business hours before the first lesson:

- administrative fees and learning materials are non-refundable;
- fees equivalent to ten percent (10%) of the total contract amount.

Less than seventy-two (72) hours before the first lesson or after the contract has started:

- administrative fees and learning materials are non-refundable;
- billing of two (2) weeks of lessons following the cancellation request date;
- fees equivalent to ten percent (10%) of the total contract amount.

The applicable fees represent a reasonable estimate of incurred costs, including administrative management and schedule reservation, and do not constitute a penalty.

EXAMS AND CERTIFICATIONS

General Provisions

As part of our commitment to ensuring the integrity and security of the TCF (Test de connaissance du français), TEF (Test d'évaluation de français), and DELF/DALF (Diplôme d'études en langue française / Diplôme approfondi de langue française) examinations, all exam sessions are subject to monitoring and recording. This may include the capture of video, audio, and on-screen activity throughout the entire duration of the exam.

These recordings are carried out solely for the purpose of preventing, detecting, and investigating fraud or unauthorized behavior. By participating in these examinations, candidates expressly acknowledge and consent to such monitoring and recording in accordance with these Terms and Conditions.

It is the sole responsibility of the candidate to ensure that they are registered for the appropriate exam. AF OTTAWA and its employees are not liable for choices made by the candidate.

Full payment is required at the time of registration.

At the request of official institutions, additional personal information may be required for registration to certain tests.



By registering, candidates understand and agree to comply with any restrictions or organizational measures imposed by AF OTTAWA and/or governmental authorities. Registration for an exam also constitutes acceptance of the official regulations of the relevant certifying body (France Éducation International, CCI Paris Île-de-France, etc.).

All requests and supporting documents (such as passport identification) must be received before the registration deadline indicated in the calendar. Incomplete applications or applications received after the deadline will not be accepted. No refund or credit will be issued, and candidates will be required to register again at their own expense.

Any candidate arriving after the time indicated on the exam notice will be denied access to the examination room. No refund or credit will be issued, and candidates will be required to register again at their own expense.

Statements of results are personal and confidential and will not be released to any third party without the candidate's authorization.

Printed Exam Notice Required

All candidates must present themselves with a printed copy of their exam notice.

In the absence of this document:

- a \$20 printing fee will be charged on site;
- otherwise, access to the examination room will be denied.

Cancellation and Rescheduling

Any cancellation or rescheduling request must be sent by email to **info@af.ca** before the registration deadline.

A \$100 cancellation fee applies to requests received within the permitted timeframe.

No refund or rescheduling will be granted after this date, except in cases of duly documented medical or family emergencies.

If AF OTTAWA must cancel an exam session, a new exam date will be offered, or a full refund will be issued.

TCF

A waiting period of twenty (20) calendar days must be respected between two registrations for the same type of exam. In the event of non-compliance, the registration will be cancelled and a \$100 fee will be retained.



Candidates may request a re-marking of their written and/or oral production within thirty (30) days following the publication of results.

Any re-evaluation request is charged \$100 per component.

TEF

A waiting period of twenty (20) calendar days must be respected between two registrations for the same type of exam. In the event of non-compliance, the registration will be cancelled and a \$100 fee will be retained.

No re-evaluation is possible.

DELF-DALF

A \$75 fee applies to any request to send a statement of results to a third party.

A \$25 fee applies for sending a statement of results via FedEx.

A \$25 fee applies for sending the diploma via FedEx.

Any request for diploma or certificate re-issuance is charged \$20.

Off-site exams

A \$55 file opening fee applies.

Annual administrative fees of \$45 as well as \$45 per hour of invigilation are charged.

In case of withdrawal, these fees are non-refundable, except in cases of duly documented medical or family emergencies.

CULTURAL EVENTS

Tickets are non-exchangeable and non-refundable.

In the event of a schedule change, AF OTTAWA will make every reasonable effort to inform participants of any modifications or errors. However, it remains the responsibility of each participant to verify the accuracy of the event information. If a cultural event is cancelled or postponed, AF OTTAWA will issue a credit note for a future event.

AF OTTAWA cannot be held responsible for any damages, accidents, or losses occurring before, during, or after cultural events.

Admission for ticket holders is not guaranteed within twenty (20) minutes prior to the scheduled start time of an event.

By participating in Alliance Française Ottawa events, you consent to being photographed or filmed for communication and promotional purposes. Participants retain the right to explicitly refuse.



VALIDITY

Credit notes, discounts, and promotional codes are personal and individual. They are non-transferable and each has its own validity period.

Definition of “business days”: from 8:30 a.m. to 4:30 p.m., Monday to Friday (excluding statutory holidays in Ontario and the annual closure period of AF OTTAWA).

VERSION FRANÇAISE

PRÉAMBULE

L'Alliance Française d'Ottawa (ci-après « AF OTTAWA ») est un organisme à but non lucratif régi par les lois de la province de l'Ontario.

Tout achat de produits ou de services de l'Alliance Française Ottawa (AF OTTAWA) requiert l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les présentes conditions générales constituent le cadre contractuel applicable à l'ensemble des activités de l'AF OTTAWA. Toute situation non expressément prévue sera appréciée par l'AF OTTAWA dans le respect des principes pédagogiques, organisationnels et légaux qui régissent ses services.

L'AF OTTAWA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales de vente.

POLITIQUE DE COMPORTEMENT

Tout comportement agressif, qu'il soit verbal ou physique, est strictement interdit au sein de l'AF OTTAWA. En cas de comportement inapproprié ou violent, l'AF OTTAWA se réserve le droit, à la discrétion de la direction, 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.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET D'UTILISATION DU COURRIEL

AF OTTAWA vous demandera uniquement de fournir les informations nécessaires au traitement de votre inscription en classe ou examen: nom, numéro de téléphone, adresse électronique, pièce d'identité, etc. Les informations privées des étudiants et des membres ne seront jamais partagées avec un tiers sauf obligation légale ou demande des organismes certificateurs lorsque nécessaire.

Ces informations seront utilisées à des fins de communications pour améliorer la qualité de nos services (questionnaire de satisfaction, informations sur les sessions). Vous avez le droit de vous désabonner pour ne plus recevoir ces courriels.



Les cours peuvent être enregistrés strictement pour le contrôle de la qualité; aucune diffusion ne sera faite sans l'accord des participants.

MÉTHODES DE PAIEMENT

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.

FRAIS D'ENREGISTREMENT ET ADHÉSION

Nouveaux étudiants de l'AF OTTAWA et étudiants de l'AF OTTAWA 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.

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 devenant adhérent: 25,00\$ par an.

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

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

TEST DE NIVEAU

Un test de niveau est obligatoire pour tous les nouveaux étudiants ainsi que pour les étudiants de retour à l'AF OTTAWA n'ayant pas suivi de cours au cours des douze (12) derniers mois.

Le test de niveau constitue un service complet incluant la partie écrite et l'entretien oral. Le test de niveau se déroule ainsi en deux (2) étapes :

- une première partie écrite en ligne, à compléter en autonomie :
- un entretien oral avec l'un-e de nos instructeurs·rices.



L'entretien oral doit avoir lieu au plus tard dans un délai de deux (2) semaines suivant la complétion de la partie en ligne, sauf cas exceptionnel dûment justifié et accepté par l'AF OTTAWA.

L'élève peut demander à reprogrammer son entretien oral jusqu'à vingt-quatre (24) heures ouvrables avant l'horaire prévu. Toute absence sans préavis dans ce délai entraîne l'expiration du test de niveau.

À défaut de réaliser l'entretien oral dans les délais prévus, ou en cas d'absence sans préavis dans les délais indiqués, le test sera considéré comme expiré et un nouveau test devra être acheté dans son intégralité.

Les résultats sont valides pendant une durée de six (6) mois dans le cadre du processus d'inscription de l'AF OTTAWA.

Les frais liés au test de niveau ne sont pas remboursables.

PRODUITS

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 (p. ex. livres et cahiers d'exercices, Frello)
- Programmes en ligne PrepMyFuture
- Test d'orientation

COURS DE GROUPES ET ATELIERS (PROGRAMMÉS)

L'inscription à un cours constitue une acceptation du format pédagogique, du rythme et des modalités d'organisation propres à l'AF OTTAWA.

Pour s'inscrire à un cours pour adultes, les étudiants doivent être âgés d'au moins seize (16) ans.

L'accord écrit des parents ou représentants légaux est exigé pour les personnes mineures.

Les règles générales décrites ci-dessous s'appliquent également aux cours enfants et adolescents, sauf mention contraire explicitement indiquée pour ces programmes.

Il appartient à l'étudiant-e (ou à ses parents/représentants légaux pour les mineurs) de s'assurer, avant toute inscription, que le cours choisi correspond à ses disponibilités horaires ainsi qu'à la modalité souhaitée (en présentiel ou en ligne). Aucun changement de modalité ou d'horaire ne sera possible une fois l'inscription confirmée, sauf cas exceptionnels dûment justifiés et acceptés par l'AF OTTAWA. L'AF OTTAWA ne peut être tenue responsable des changements dans les engagements professionnels ou les circonstances personnelles des étudiants.

Si, après le début du cours, un étudiant rencontre des difficultés pédagogiques importantes (par exemple liées au niveau ou à la progression), il doit en informer officiellement l'AF OTTAWA par écrit

dans les meilleurs délais afin que la situation puisse être évaluée. Selon les disponibilités et lorsque cela est jugé pertinent, l'AF OTTAWA pourra proposer une solution pédagogique alternative.

Les demandes fondées uniquement sur des préférences personnelles, des considérations de convenance ou des motifs non pédagogiques ne seront pas acceptées. Toute décision relève de l'AF OTTAWA, après consultation de l'enseignant concerné et sur la base d'une justification pédagogique. Aucun changement n'est garanti.

La présence régulière est essentielle pour assurer la progression individuelle et le bon fonctionnement du groupe.

En cas d'absences répétées (définies comme cinq (5) absences consécutives), l'AF OTTAWA se réserve le droit de réévaluer la participation de l'élève au cours et de déterminer les options pédagogiques les plus appropriées. Selon la situation, la poursuite dans le groupe initial pourrait ne plus être recommandée. Les séances manquées ne donnent lieu à aucun remboursement ni reprise.

Les cours de l'AF OTTAWA sont conçus conformément au Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) et reposent sur un principe d'immersion. L'enseignement est majoritairement dispensé en français.

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

L'AF OTTAWA se réserve le droit d'annuler tout cours ou d'ajuster le nombre total d'heures d'un groupe donné en fonction du nombre d'étudiants inscrits. Quel que soit l'effectif, l'ensemble du programme prévu pour le niveau concerné est couvert ; seule la durée totale de la formation varie en conséquence. Cette adaptation de durée ne donne lieu à aucun ajustement tarifaire.

À titre indicatif, pour les cours de groupe de français général pour adultes (à l'exclusion des ateliers), la durée des cours pour traiter l'entièreté du programme prévu par niveau est la suivante :

- 6 étudiants inscrits ou plus : durée complète de la session, soit 26 heures (sauf cas exceptionnels)
- 5 étudiants inscrits : 24 heures
- 4 étudiants inscrits : 22 heures
- 3 étudiants inscrits : 20 heures

Cette organisation permet de maintenir l'ouverture des groupes à faible effectif tout en garantissant la progression pédagogique.

Pour l'ensemble des cours de groupe proposés par l'AF OTTAWA, un minimum de trois (3) étudiants inscrits est requis. En dessous de ce seuil, le cours est annulé.

Les étudiants qui rejoignent un groupe après le début de la session doivent s'acquitter du montant total du cours.



Modalités de paiement

Clients / étudiants particuliers

L'intégralité des frais est payable à l'inscription, incluant les frais de scolarité, le matériel d'apprentissage et tout autre frais applicable.

Formations financées par l'employeur

Le paiement intégral est requis au plus tard une (1) semaine après la première leçon.

Demande d'annulation de la part de l'étudiant ou de l'employeur

Toute demande de remboursement ou de crédit doit être transmise par courriel à info@af.ca au plus tard deux (2) jours ouvrables avant le premier cours. Passé ce délai, l'inscription est considérée comme ferme et définitive.

Exception : urgence médicale ou familiale, sur présentation de justificatifs appropriés (ex. note d'hôpital).

Des frais d'annulation de soixante-quinze dollars (75,00 \$) sont automatiquement appliqués à toute annulation ou demande de report vers une autre session.

Les notes de crédit sont valables pour une durée d'un (1) an à compter de leur émission et peuvent être utilisées pour tout autre service offert par AF OTTAWA (autre cours, leçons privées, livres ou événements). Elles ne sont pas transférables.

COURS SUR MESURE / MCEL

Dispositions générales (applicables à tous les cours privés, semi-privés et MCEL – PRIV et CORP)

Sauf mention contraire, les dispositions ci-dessous s'appliquent à l'ensemble des contrats PRIV et CORP. Le statut PRIV ou CORP est déterminé uniquement par le mode de financement du cours (financement personnel ou financement par l'employeur), indépendamment du statut de l'étudiant.

Les étudiants sont invités à se référer aux sous-sections correspondantes (PRIV ou CORP) pour prendre connaissance des modalités spécifiques applicables selon le mode de financement.

Les tarifs applicables sont disponibles sur le site web de l'AF OTTAWA et varient en fonction du nombre d'heures choisies (de 2 à 100 heures et plus) ainsi que du nombre d'élèves inscrits dans le cours (de 1 à 6).

Pour le programme *Mon Cours en Ligne (MCEL)*, le nombre d'heures est fixe et s'élève à treize (13) heures.

Une fois le contrat signé, les emplois du temps sont fixes. L'étudiant ne peut pas demander de modifier l'ensemble de son emploi du temps (créneaux horaires, jours, durée).

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



Le transfert d'un programme à un autre (ex. cours privé vers MCEL ou cours de groupe, et inversement) n'est pas autorisé. Les heures de cours ne peuvent pas être transférées à une tierce personne.

Aucun retrait ni ajout d'étudiant n'est autorisé dans un cours semi-privé une fois le contrat signé. La durée minimale du contrat est de vingt (20) heures.

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

Pour tous les cours privés, semi-privés et MCEL, en l'absence de réponse de l'étudiant dans un délai de soixante-douze (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.

La présence régulière est essentielle pour assurer la progression individuelle. En cas d'absences répétées (définies comme trente pourcent (30 %) d'absences sur la durée du contrat), et sauf en cas de maladie grave ou de force majeure dûment justifiée, l'Alliance Française d'Ottawa se réserve le droit, après avis écrit, d'annuler le contrat de l'étudiant, sans remboursement des sommes déjà versées.

Mise en pause du contrat

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).

À défaut, les conditions d'annulation du contrat s'appliquent.

Prolongation du contrat (maximum de trois prolongations par 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 demeure inchangé ;
- si la prolongation concerne un nombre d'heures supérieur impliquant un changement de tranche tarifaire, le nouveau tarif horaire correspondant à cette tranche est appliqué.

Définition des jours ouvrables : de 8h30 à 16h30, du lundi au vendredi (sauf jours fériés en Ontario).

Clients / étudiants financés à titre personnel (PRIV)

Paiement - PRIV

Tous les frais sont payables au moment de l'inscription : heures de cours, frais administratifs, matériel pédagogique et autres frais applicables.



Le paiement doit être effectué au moins soixante-douze (72) heures avant le début du premier cours afin de garantir la formation. À défaut, 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 est automatiquement retiré de l'emploi du temps de l'enseignant et le créneau réservé est libéré.

Annulation et/ou report de leçon - PRIV

Un (1) ajustement (report ou annulation) est autorisé pour chaque tranche de dix (10) heures de cours.

Tout ajustement au-delà du quota sera facturé, même si le délai de quarante-huit (48) heures ouvrables est respecté.

Toute demande d'ajustement doit être transmise par écrit à privatecourses@af.ca et info@af.ca au plus tard deux (2) jours ouvrables à l'avance.

Les leçons annulées sans ce préavis seront facturées dans leur intégralité. *Exception : urgence médicale ou familiale dûment documentée.*

Aucun ajustement n'est autorisé pour les cours semi-privés.

Annulation de contrat - PRIV

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

Plus de sept (7) jours ouvrables avant la première leçon :

- remboursement ou crédit possible (notes de crédit valables un (1) an)
- frais équivalents à dix pour cent (10 %) du montant total du contrat
- frais administratifs et matériel non remboursables

Entre deux (2) et sept (7) jours ouvrables avant la première leçon :

- aucun remboursement
- crédit équivalent à quatre-vingt-dix pour cent (90 %) du contrat (valable un (1) an)
- frais administratifs et matériel non remboursables

Moins de quarante-huit (48) heures avant la première leçon ou après le début du contrat :

- aucun remboursement ni crédit

Les frais applicables correspondent à une estimation raisonnable des coûts engagés, incluant la gestion administrative et la réservation d'un créneau, et ne constituent pas une pénalité.



Formation financée par l'employeur (CORP)

Paiement - CORP

Les frais administratifs et le matériel pédagogique sont payables au moment de l'inscription.

Les heures de cours peuvent être réglées intégralement ou mensuellement (sauf MCEL) et doivent être payées dans les trente (30) jours suivant la réception de la facture.

Pour le programme MCEL, le paiement intégral est exigé dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la facture.

Les documents signés et le paiement requis doivent être reçus au moins soixante-douze (72) heures avant le début du premier cours afin de garantir la formation.

Après trois (3) reports de la date de début, le cours est automatiquement retiré de l'emploi du temps de l'enseignant et le créneau réservé est libéré.

Annulation et/ou report de leçon - CORP

Un (1) ajustement (report ou annulation) est autorisé pour chaque tranche de dix (10) heures de cours.

Tout ajustement au-delà du quota sera facturé, même si le délai de quarante-huit (48) heures ouvrables est respecté.

Toute demande d'ajustement doit être transmise par écrit à privatecourses@af.ca et info@af.ca au plus tard deux (2) jours ouvrables à l'avance.

Les leçons annulées sans ce préavis seront facturées dans leur intégralité. *Exception : urgence médicale ou familiale dûment documentée.*

Aucun ajustement n'est autorisé pour les cours semi-privés.

Annulation de contrat - CORP

Plus de soixante-douze (72) heures ouvrables avant la première leçon :

- frais administratifs et matériel non remboursables
- frais équivalents à dix pour cent (10 %) du montant total du contrat.

Moins de soixante-douze (72) heures avant la première leçon ou après le début du contrat :

- frais administratifs et matériel non remboursables
- facturation de deux (2) semaines de cours suivant la date de la demande d'annulation
- frais équivalents à dix pour cent (10 %) du montant total du contrat.

Les frais applicables correspondent à une estimation raisonnable des coûts engagés, incluant la gestion administrative et la réservation d'un créneau, et ne constituent pas une pénalité.

EXAMENS ET CERTIFICATIONS

Dispositions générales applicables à tous les examens

Dans le cadre de notre engagement à garantir l'intégrité et la sécurité des examens TCF (Test de connaissance du français), TEF (Test d'évaluation de français) ainsi que DELF/DALF (Diplôme d'études en langue française / Diplôme approfondi de langue française), toutes les sessions d'examen font l'objet d'une surveillance et d'un enregistrement. Cela peut inclure la captation de l'image, du son ainsi que de l'activité à l'écran pendant toute la durée de l'examen.

Ces enregistrements sont réalisés exclusivement dans le but de prévenir, détecter et enquêter sur toute fraude ou comportement non autorisé. En participant à ces examens, le candidat reconnaît et accepte expressément ces conditions de surveillance et d'enregistrement conformément aux présentes Conditions générales.

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

Le paiement intégral est 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 toute restriction ou mesure organisationnelle imposée par l'AF OTTAWA et/ou les autorités gouvernementales. L'inscription à un examen vaut également acceptation du règlement officiel de l'organisme certificateur concerné (France Éducation International, CCI Paris Île-de-France, etc.).

Toutes les demandes et pièces justificatives (*type passeport*) doivent être reçues avant la date limite d'inscription indiquée au calendrier. Aucun dossier incomplet ou reçu après cette date ne sera accepté. Aucun remboursement ou avoir ne pourra être émis et les candidats devront se réinscrire à leur frais.

Tout candidat arrivant après l'heure indiquée sur la convocation se verra refuser l'accès à la salle d'examen. Aucun remboursement ou avoir ne pourra être émis et les candidats devront se réinscrire à leur frais.

Convocation imprimée obligatoire

Tout candidat doit se présenter muni de sa convocation imprimée.

En l'absence de ce document :

- des frais de 20 \$ seront appliqués pour l'impression sur place ;
- à défaut, l'accès à la salle d'examen pourra être refusé.

Les attestations de résultats sont personnelles et confidentielles et ne seront transmises à aucun tiers sans autorisation du candidat.



Annulation et report

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée par courriel à info@af.ca avant la date limite d'inscription.

Des frais d'annulation de 100 \$ s'appliquent aux demandes reçues dans les délais.

Aucun remboursement ou report ne sera accordé après cette date, sauf urgence médicale ou familiale dûment justifiée.

Si l'AF OTTAWA doit annuler une session, une nouvelle date sera proposée ou un remboursement complet sera effectué.

TCF

Un délai de carence de vingt (20) jours calendaires doit être respecté entre deux inscriptions au même type d'examen. En cas de non-respect, l'inscription sera annulée et des frais de 100 \$ retenus.

Les candidats peuvent demander une nouvelle correction de leur production écrite et/ou orale dans un délai de trente (30) jours suivant la publication des résultats.

Toute demande de recorection est facturée 100 \$ par épreuve.

TEF

Un délai de carence de vingt (20) jours calendaires doit être respecté entre deux inscriptions au même type d'examen. En cas de non-respect, l'inscription sera annulée et des frais de 100 \$ retenus.

Aucune recorection n'est possible.

DELF-DALF

Des frais de 75 \$ s'appliquent pour toute demande d'envoi d'un relevé de notes à un tiers.

Des frais de 25 \$ sont appliqués pour l'envoi d'un relevé de notes par FedEx.

Des frais de 25 \$ sont appliqués pour l'envoi du diplôme par FedEx.

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

Examens délocalisés

Des frais d'ouverture de dossier de 55 \$ sont appliqués.

Des frais administratifs annuels de 45 \$ ainsi que 45 \$/heure de surveillance sont facturés.

En cas de désistement, ces frais ne sont pas remboursables, sauf urgence médicale ou familiale dûment justifiée.

ÉVÈNEMENTS CULTURELS

Les billets ne sont ni échangeables ni remboursables.

En cas de modification d'horaire, l'AF 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, l'AF OTTAWA donnera une note de crédit pour un événement futur.

L'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.

VALIDITÉ

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 16h30, du lundi au vendredi (sauf jours fériés en Ontario et période de fermeture annuelle de l'AF OTTAWA).