

Applicables aux écoles suivantes, ci-après nommées « L'ÉCOLE » :

- **KLF Annecy - Ifalpes**  
Sites : <https://klf.fr/annecy/> ; <https://ifalpes.com/>  
Adresse : 14 Avenue du Rhône, 74000 Annecy, France  
Tél. : +33 4 50 45 38 37  
Email : [info@ifalpes.com](mailto:info@ifalpes.com)
- **KLF Bordeaux - Newdeal Institut**  
Sites : <https://klf.fr/Bordeaux/> ; <https://francais.newdealinstitut.com/>  
Adresse : Jardin de l'Arç, 2 Parvis Gattebourse, 33800 Bordeaux, France  
Tél. : +33 9 53 03 16 20  
Email : [contact@newdealinstitut.com](mailto:contact@newdealinstitut.com)
- **KLF Lyon - Lyon Bleu International**  
Sites : <https://klf.fr/lyon/> ; <https://lyon-bleu.com/>  
Adresse : 82, rue Duguesclin, 69006 Lyon, France  
Tél. : +33 (0)4 37 48 00 26  
Email : [admin@lyon-bleu.fr](mailto:admin@lyon-bleu.fr)
- **KLF Montpellier - LSF**  
Sites : <https://klf.fr/montpellier/> ; <https://lsf-france.com/>  
Adresse : 6 rue Foch, 34000 Montpellier, France  
Tél. : +33 4 67 91 31 60  
Email : [contact@lsf-france.com](mailto:contact@lsf-france.com)
- **KLF Toulouse - Langue Onze**  
Sites : <https://klf.fr/toulouse/> ; <https://langueonze.com/>  
Adresse : 10, rue des Arts, 31000 Toulouse, France  
Tél. : +33 (0)5 61 62 54 58  
Email : [info@langueonze.com](mailto:info@langueonze.com)

## Acceptation

*En effectuant une demande de réservation auprès de L'ÉCOLE, l'étudiant atteste avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande.*

## Présentation

L'ÉCOLE est un organisme de formation qui développe, propose et dispense des formations de français langue étrangère (FLE), en présentiel et à distance. L'action de formation relève des actions de formation (articles L6313-1 et suivants du Code du travail) : « *action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances* ». Les informations légales (n° d'activité, SIREN, adresse du siège social) figurent sur le contrat de formation remis lors de l'inscription.

## Sommaire

1. Modalités d'inscription et de règlement du séjour
2. Conditions de modification et/ou d'annulation de séjour
3. Organisation pédagogique
4. Activités et Hébergement
5. Transferts et déplacements
6. Assurances
7. Protection des données personnelles / RGPD (incluant cookies)
8. Compétence territoriale

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

### 1.1 Inscription, acompte, frais, solde

L'inscription se fait via le formulaire disponible sur le site de L'ÉCOLE, sur [klf.fr](https://klf.fr), ou auprès des conseillers pédagogiques.

**Acompte** : un acompte de 200 € est requis pour confirmer l'inscription ; pour les demandeurs de visa, un acompte de 30 % est requis.

**Frais d'inscription (non remboursables)**, en sus du prix des cours :

- 80 € pour les cours en présentiel
- 100 € pour le programme junior
- 30 € pour les cours en ligne

Le solde est dû à réception de la demande de règlement final, au plus tard **30 jours** avant le démarrage de la prestation. En cas d'inscription tardive (moins de 30 jours avant le démarrage), le règlement intégral est exigé.

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

Moyens de paiement (au choix) :

- carte bancaire

- virement bancaire (RIB communiqué dans les documents de réservation)
- chèque en euros à l'ordre de L'ÉCOLE, sous réserve d'un paiement reçu au minimum 15 jours avant le démarrage des cours

Le paiement doit être effectué en euros. Les frais bancaires sont à la charge de l'étudiant.

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

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

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

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

#### 1.2.1 Visa obtenu

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

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

Si L'ÉCOLE n'a pas reçu les informations nécessaires, un email de rappel sera envoyé 15 jours avant le début des cours. Sans réponse dans les 72 heures, la procédure de réservation pourra être suspendue et les autorités (ambassade / préfecture) en seront informées.

#### 1.2.2 Retard d'obtention du visa

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

- S'il souhaite maintenir les dates initiales, et qu'il est certain que le visa lui sera délivré dans les temps, L'ÉCOLE réclamera le règlement intégral du solde restant dû au plus tard 15 jours avant la date de début des cours.
- S'il souhaite modifier la date de début des cours parce que le visa lui sera délivré trop tard, la date de début des cours pourra être reportée une seule fois sans frais. Cette modification impliquera que L'ÉCOLE fournisse un nouveau certificat de pré-inscription mentionnant les dates mises à jour.
- Au-delà de la première demande de report, toute nouvelle demande de report de date sera facturée 80€. Toutefois, dans ce cas, L'ÉCOLE ne pourra garantir les conditions d'hébergement initiales.

#### 1.2.3 Refus de visa (justifié par document officiel)

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

- Si la demande d'annulation intervient plus de 18 jours avant la date de début des cours, une somme d'un montant de 100€ sera retenue. Les frais d'inscription ne seront pas remboursés.
- Si la demande d'annulation intervient moins de 18 jours avant la date de début des cours, un montant égal à 10% du prix des cours (plafonné à 450€) sera retenu. Les frais d'inscription ne seront pas remboursés.

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

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

*Aucun remboursement n'est accordé pour une arrivée tardive ou un départ anticipé. Tout cours commencé est dû dans son intégralité. Les frais d'inscription sont non remboursables.*

### 2.1 Cas général

- Annulation à plus de 30 jours : acompte remboursé, déduction faite des frais d'inscription (80 €)
- Annulation entre 29 et 18 jours : acompte non remboursé (plafonné à 450 €)
- Annulation entre 17 et 9 jours : pénalité de 50 % du prix des cours (plafonnée à 800 €) + 100 % de la première semaine d'hébergement
- Annulation à 8 jours ou moins : pénalité de 50 % du prix du cours et de l'hébergement, plafonnée à 2 000 €

Les frais bancaires de remboursement sont à la charge de l'étudiant.

L'ÉCOLE répond sous 1 semaine (date d'envoi de la demande faisant foi). Le remboursement est effectué dans les 60 jours à compter de la réception des justificatifs.

Un cours de groupe ne peut pas être transformé en cours individuel et inversement à la demande de l'étudiant. Un changement vers un programme de groupe de valeur et durée égales ou supérieures peut être accepté selon disponibilité et après paiement du complément éventuel.

### 2.2 Force majeure (maladie, décès familial, accident avec blessure)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2.3 Demandes de modification, report, changement de dates, vacances, prolongation

La demande doit être adressée par email à la direction de L'ÉCOLE au moins 30 jours avant le début des cours, sauf force majeure.

Report de début :

- l'étudiant dispose de 2 mois après la demande pour communiquer une nouvelle date et régler 80 € de frais administratifs
- le nouveau cours doit débiter au maximum 6 mois après la demande

Report de fin :

- accepté uniquement en cas de force majeure
- demande par email au conseiller pédagogique + 80 € de frais administratifs
- la nouvelle date de fin ne peut excéder 6 mois au-delà de la date initiale

Cours individuels :

- aucune modification à moins de 48 heures d'un cours validé ; le cours est considéré comme effectué

Vacances pendant un long séjour :

- demande par email au moins 18 jours avant
- maximum 2 semaines consécutives pour 13 à 24 semaines
- maximum 2 x 2 semaines consécutives pour 25 semaines et plus
- vacances à partir d'un lundi
- au-delà de la première demande : 80 € par nouvelle demande

Hébergement pendant vacances en famille d'accueil :

- si l'étudiant souhaite conserver sa chambre : 120 €/semaine, sous réserve d'accord de la famille

Prolongation :

- possible sous réserve de disponibilités pour les cours et l'hébergement
- demande par email au conseiller pédagogique

### 3 / ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

#### 3.1 Âge minimum

- Centre adulte : pour être admis à L'ÉCOLE, l'étudiant doit avoir 18 ans ou 16 ans avec décharge parentale
- Centre junior : pour être admis à L'ÉCOLE, en centre junior, l'étudiant doit avoir entre 12 ans et 15 ans.

#### 3.2 Jours fériés et vacances

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

L'école est fermée les jours fériés français, sauf exceptions précisées par L'ÉCOLE. Les jours fériés ne sont ni rattrapés ni compensés. Les dates figurent sur le calendrier publié sur le site de L'ÉCOLE.

#### 3.3 Taille des classes, niveaux, organisation interne

L'ÉCOLE met tout en œuvre pour garantir un maximum de 14 élèves par classe, avec une moyenne de 12.

L'ÉCOLE peut ajuster l'organisation des groupes de niveaux si nécessaire, notamment en cas d'effectif insuffisant dans un groupe, afin d'assurer une organisation pédagogique cohérente. L'ÉCOLE se réserve le droit de changer l'enseignant d'un niveau pour des raisons d'organisation interne.

#### 3.4 Test de niveau, débutants

Tout étudiant inscrit réalise un test de niveau écrit avant son arrivée. Le niveau minimum pour intégrer un cours de français général est A1 (faux-débutant).

Les débutants complets A0 intègrent les cours uniquement aux dates spécifiques indiquées sur le calendrier du site de L'ÉCOLE. Le module en ligne KLF est à réaliser avant le premier cours (sans frais). Une rentrée tardive est possible dans la limite de deux semaines après la date officielle, sous réserve de suivre le module en ligne dédié (en supplément).

#### 3.5 Organisation des cours et communication des plannings

Les cours peuvent avoir lieu le matin ou l'après-midi selon l'organisation pédagogique et les contraintes de planning (niveaux, effectifs, salles, enseignants).

Un planning hebdomadaire est communiqué chaque semaine, au plus tard à la fin de la semaine précédente, pour la semaine à venir. Il est accessible :

- dans l'application mobile
- à l'accueil de l'école (affichage)
- et, le cas échéant, via tout autre canal interne

L'étudiant doit consulter régulièrement son planning. L'ÉCOLE peut effectuer des ajustements ponctuels et informe l'étudiant dès que possible.

#### 3.6 Règlement intérieur, comportement, assiduité

L'étudiant s'engage à respecter les règles de l'école et les consignes de sécurité.

Sont notamment interdits dans le cadre des cours, activités et locaux de l'école :

- harcèlement, menaces, violences, discriminations
- consommation ou détention d'alcool ou de drogues, comportements mettant en danger autrui
- dégradations, vols, troubles graves au fonctionnement

Un comportement grave, répété, ou une situation d'absentéisme important avec abandon des cours peut conduire à une exclusion définitive, sans remboursement.

#### 3.7 Cours en ligne et plateforme (conditions techniques)

Pour les cours en ligne et l'accès à la plateforme, l'étudiant doit disposer d'un équipement et d'une connexion internet suffisante (ordinateur ou tablette, micro, caméra si nécessaire, connexion stable).

L'ÉCOLE ne peut être tenue responsable d'une impossibilité de suivi liée au matériel, à la connexion, ou à un environnement inadéquat du côté de l'étudiant. Sauf cas de force majeure reconnu, aucun remboursement n'est dû en cas de non-participation liée à ces causes.

### 4 / ACTIVITÉS et HÉBERGEMENT

#### 4.1 Activités culturelles

L'ÉCOLE propose des activités culturelles facultatives. Les inscriptions sont effectuées et réglées :

- à l'accueil de l'école, ou
- via l'application de l'école, lorsque disponible.

Toute inscription à une activité culturelle est définitive. L'ÉCOLE se réserve le droit d'annuler une activité, notamment si le nombre de participants est insuffisant. Dans ce cas, l'activité est remboursée.

#### 4.2 Hébergement

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

Famille d'accueil :

- arrivée le dimanche, départ le samedi
- toute nuit supplémentaire est facturée selon le tarif en vigueur

Changement d'hébergement après arrivée :

- demande motivée et documentée auprès de la direction
- L'ÉCOLE peut refuser si les raisons sont insuffisantes ou si une solution adaptée est proposée
- si le changement est maintenu : frais de changement de 80 €

Prolongation d'hébergement :

- l'étudiant vérifie les disponibilités idéalement 2 semaines avant la nouvelle période, via son conseiller pédagogique

Règles de l'hébergement :

- l'étudiant prend connaissance et accepte le règlement intérieur et les conditions du logement
- ces règles s'appliquent notamment en cas d'annulation, de départ anticipé, y compris en cas de force majeure

Aucun remboursement des sommes déjà payées pour un logement en famille ne peut être demandé en cas d'arrivée tardive ou de départ anticipé, sauf force majeure (article 2.2).

**Frais de recherche d'hébergement :** les frais liés à la recherche, mise en relation et réservation d'hébergement sont facturés et restent acquis, y compris en cas d'annulation.

**Frais de réservation d'hébergement à nouveau :** en cas de prolongation, si l'étudiant demande un changement de famille d'accueil ou si le maintien dans le même logement est impossible faute de disponibilité, des frais de réservation d'hébergement peuvent être demandés à nouveau.

Juillet et août : L'ÉCOLE ne peut garantir un hébergement en famille d'accueil si l'inscription intervient à moins de 18 jours du début des cours.

### 5 / TRANSFERTS ET DÉPLACEMENTS

L'ÉCOLE agit en tant que mandataire pour le compte de l'étudiant et du transporteur. Le transfert correspond au transport de l'étudiant depuis une gare ou un aéroport (point d'arrivée) vers son lieu d'hébergement (famille d'accueil, résidence, hôtel, etc.) ou, le cas échéant, vers l'école. La demande de transfert doit être faite lors de la réservation ou par email au conseiller pédagogique au plus tard 7 jours avant l'arrivée.

L'étudiant communique au plus tard 7 jours avant l'arrivée :

- numéro de vol ou train
- horaires précis

- numéro de téléphone joignable en France
- lieu de prise en charge et d'arrivée

Aucun remboursement n'est dû en cas de rendez-vous manqué du fait de l'étudiant.

## 6 / ASSURANCES

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

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

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

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

L'ÉCOLE peut refuser l'accès à certains services (notamment hébergement/activités) si l'étudiant ne peut pas fournir une attestation d'assurance valide à première demande.

Il appartient à l'étudiant de vérifier que son assurance couvre notamment les risques liés au séjour, aux activités, ainsi qu'aux dommages pouvant être causés à des tiers ou aux biens mis à disposition.

## 7 / PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES / RGPD (INCLUANT COOKIES)

### 7.1 Données personnelles et finalités

Les informations personnelles collectées lors de l'inscription sont enregistrées dans une base de données informatisée conçue et sécurisée notamment par **FIDELIO SOFTWARE** et **HUBSPOT**.

Le responsable du traitement au sein de l'école est le Directeur de centre. Vous pouvez vous opposer à ces communications à tout moment en adressant une demande à [contact@klf.fr](mailto:contact@klf.fr) ; la désinscription sera prise en compte dans les meilleurs délais.

Les données sont utilisées uniquement lorsque nécessaire pour :

- traiter les demandes et inscriptions
- créer et gérer le profil et l'accès aux services (application, plateforme, services en ligne)
- exécuter les prestations
- assurer le suivi pédagogique et administratif
- prospection commerciale
- études statistiques
- respect des obligations légales

Nos services administratifs et marketing peuvent utiliser vos données pour l'envoi de communications relatives à la vie du groupe KLF (informations pratiques, vœux, offres promotionnelles, remises, actualités).

Les données sont conservées aussi longtemps que nécessaire après la fin de la formation. L'ÉCOLE met en place des mesures pour assurer confidentialité et sécurité.

L'accès aux données est limité au personnel pédagogique et administratif et, si nécessaire, aux prestataires (notamment hébergeurs), soumis à confidentialité.

### 7.2 Droits des personnes et contact

Conformément à la réglementation, l'étudiant dispose notamment de droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité.

Pour exercer ses droits, l'étudiant peut contacter :

**Email** : [contact@klf.fr](mailto:contact@klf.fr)

**Adresse** : 1 place Niki de Saint Phalle, 34070 Montpellier, France

**Téléphone** : +33 4 67 57 90 78

## 7.3 Cookies

Un cookie est un fichier texte enregistré sur l'ordinateur ou l'appareil mobile de l'utilisateur. L'ÉCOLE utilise des cookies pour faciliter la navigation et améliorer l'expérience utilisateur. Les cookies ne sont pas utilisés pour stocker des informations personnelles sensibles ni pour les divulguer à des tiers.

Deux types de cookies peuvent être utilisés :

- cookies de session (temporaires), supprimés à la fermeture du navigateur
- cookies persistants, stockés pour une durée maximale de 12 mois

L'utilisateur peut supprimer ou désactiver les cookies via les paramètres de son navigateur. Si les cookies sont désactivés, certaines fonctionnalités peuvent être limitées.

Cookies tiers : L'ÉCOLE peut utiliser des cookies tiers à des fins de statistiques (par exemple via des outils d'analyse). Ces cookies peuvent être persistants ou de session. Les cookies persistants sont conservés au maximum 24 mois.

### 7.4 Droit à l'image

KLF et ses écoles peuvent prendre des photos des étudiants lors des cours, ateliers et activités, sauf opposition explicite. L'opposition doit être signalée au plus tard à l'arrivée à l'école.

Les images peuvent être utilisées à des fins de communication (supports internes, brochures, publicités, sites internet) sans limitation géographique ou temporelle. L'autorisation est accordée à titre gratuit. Toute utilisation commerciale nécessite une autorisation spécifique.

L'acceptation des présentes CGV vaut acceptation des dispositions relatives au droit à l'image.

### 7.5 Réclamations, contact et suivi

Toute réclamation doit être adressée en priorité à L'ÉCOLE, par email ou courrier, aux coordonnées suivantes :

**Email** : [contact@klf.fr](mailto:contact@klf.fr)

**Adresse** : 1 place Niki de Saint Phalle, 34070 Montpellier, France

**Téléphone** : +33 4 67 57 90 78

## 8 / COMPÉTENCE TERRITORIALE

Tout litige relatif au présent contrat relève des tribunaux français territorialement compétents, en fonction du lieu du siège social de L'ÉCOLE.