

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Date de révision : Avril 2026

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

Sommaire

1.	Conditions d'admission.....	2
1.1.	Âge du Client.....	2
1.2.	Renseignements du Client.....	2
1.3.	Assurances.....	2
2.	Modalités d'inscription.....	2
2.1.	Moyen.....	2
2.2.	Engagement du Client.....	2
2.3.	Test de placement.....	2
2.4.	Placement dans un cours / Confirmation d'inscription.....	3
2.5.	Matériel pédagogique.....	3
2.6.	Durée des formations.....	3
2.7.	Désignation des enseignants et des locaux.....	4
2.8.	Évaluation et passation au niveau supérieur.....	4
3.	Conditions et modalités de paiement et de facturation.....	4
3.1.	Paielements des prestations.....	4
3.2.	Paieement en plusieurs fois (Alma).....	4
3.3.	Retards de paieement.....	5
4.	Modification de la commande.....	5
4.1.	Règles générales.....	5
4.2.	Modifications intervenant jusqu'à 72 heures ouvrées avant le début de la formation.....	5
4.3.	Modifications moins de 72 heures ouvrées avant le début de la formation.....	5
4.4.	Modifications après le début de la formation.....	5
5.	Conditions d'annulation et de rembourseement.....	6
5.1.	Refus de visa.....	6
5.2.	Droit de rétractation (Directive européenne 2011/83/UE).....	6
5.3.	Force majeure.....	6
5.4.	Rembourseement et note de crédit.....	6
5.5.	Refus d'inscription ou exclusion.....	7
5.6.	Annulation d'une formation par l'AFBE.....	7
5.7.	Report d'une séance par l'AFBE.....	7
6.	Modalités spécifiques aux prestations de cours particuliers grand public.....	7
6.1.	Paieement.....	7
6.2.	Report de séance(s).....	7
6.3.	Retard du Client.....	8
6.4.	Validité des heures de cours.....	8
6.5.	Modalités de cours.....	8
6.6.	Annulation.....	8
7.	Modalités spécifiques aux prestations commandées par une entreprise/institution.....	8
7.1.	Paieement.....	8
7.2.	Report de séance.....	8
7.3.	Retard du Client.....	9
7.4.	Validité des heures de cours.....	9
7.5.	Modalités des cours.....	9
7.6.	Annulation.....	9
8.	Modalités spécifiques aux prestations e-learning.....	9
8.1.	Renonciation au droit de rétractation.....	9
8.2.	Mise à disposition des accès.....	9
8.3.	Durée d'accès.....	9
8.4.	Utilisation des services.....	10
9.	Modalités spécifiques aux prestations Certifications.....	10
9.1.	Inscription à un examen.....	10
9.2.	Candidats à besoin(s) spécifique(s).....	10
9.3.	Conditions d'annulation et de rembourseement ou note de crédit.....	10
9.4.	Conditions de passation.....	11
9.5.	Contestation des résultats.....	11
9.6.	Demande de réédition ou de duplicata des attestations/diplômes.....	11
9.7.	Envoi des diplômes et attestations.....	11
10.	Dispositions diverses.....	12
10.1.	Absence de garantie de résultat.....	12
10.2.	Protection des données personnelles (RGPD).....	12
10.3.	Langue applicable.....	12
10.4.	Droit à l'image.....	12
10.5.	Propriété intellectuelle.....	12
10.6.	Références commerciales.....	12
11.	Litige.....	12

1. Conditions d'admission

1.1. Âge du Client

L'inscription à un cours collectif pour adultes est réservée aux personnes âgées de dix-huit (18) ans minimum, ou de seize (16) ans révolus sous réserve de la remise d'une autorisation parentale.

Des sessions spécifiques sont proposées aux [adolescents](#) âgés de treize (13) à dix-sept (17) ans.

Les cours particuliers sont accessibles à partir de l'âge de six (6) ans.

L'inscription aux examens officiels doit correspondre à la catégorie d'âge du candidat.

1.2. Renseignements du Client

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour, nécessaires à l'organisation de la formation ou de l'examen.

Toute omission ou information erronée susceptible d'affecter le bon déroulement de la prestation ou d'engendrer des coûts supplémentaires pourra entraîner leur facturation au Client.

Certaines informations sont collectées à des fins d'analyse et d'amélioration des services proposés par l'AFBE.

1.3. Assurances

Le Client est tenu de souscrire, à ses frais, toute assurance utile, notamment en matière de maladie, d'accident et de responsabilité civile. L'AFBE ne saurait être tenue responsable des pertes, vols ou dégradations d'effets personnels, quels qu'en soient les causes ou les circonstances.

Le Client demeure seul responsable de la protection de ses biens.

2. Modalités d'inscription

2.1. Moyen

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

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

2.2. Engagement du Client

Toute inscription est personnelle, nominative et non cessible.

La validation d'une inscription, quel que soit le mode utilisé, ou la signature d'un devis ou bon de commande, vaut engagement ferme et définitif du Client à suivre la formation ou la certification choisie, sous réserve de l'exercice du droit de rétractation.

Le Client est seul responsable de la vérification préalable des conditions de financement de sa formation. Un refus de prise en charge par un organisme tiers ne constitue pas un cas de force majeure et ne donne lieu à aucun remboursement.

Dans le cadre d'une inscription effectuée par une entreprise, des frais administratifs sont appliqués pour chaque bénéficiaire. Ces frais sont valables pour une durée d'un (1) an à compter du paiement.

2.3. Test de placement

L'AFBE met à disposition des Clients **deux types de tests de placement**, en fonction de la prestation choisie.

Principe

Le test de placement constitue une condition essentielle à l'inscription aux formations concernées. Il permet d'assurer un niveau homogène au sein des groupes et de garantir la qualité pédagogique.

Obligation et délais

Le Client s'engage à effectuer le test de placement dans un délai maximal de cinq (5) jours calendaires suivant la réception du lien. En tout état de cause, le Client doit avoir réalisé le test de placement **AU MOINS 10 JOURS AVANT LE DEBUT DU COURS FRANÇAIS**. À défaut, le Client sera affecté dans un groupe en fonction des disponibilités, sans possibilité de contestation ultérieure ni remboursement.

En cas de refus de passer le test ou de choix d'un niveau différent de celui recommandé, le Client reconnaît que l'AFBE ne pourra être tenue responsable d'une éventuelle inadéquation du niveau. Aucune garantie de changement de groupe ne pourra être donnée et aucun remboursement ou avoir ne sera accordé à ce titre.

Dispenses

Sont dispensés du test :

- les Clients ayant passé un test de placement (ELAO ou des Alliances Françaises) depuis moins de six (6) mois ;
- les Clients déjà inscrits dans un cours au sein de l'AFBE, dans les derniers six (6) mois.

Le test ELAO (payant)

Le test ELAO est obligatoire pour les [cours collectif de français](#) (hors débutants).

Ce test constitue un service payant, **non remboursable**.

En validant son achat, le Client reconnaît renoncer à son droit de rétractation, le service étant considéré comme exécuté dès l'envoi du code d'accès.

Un **code promotionnel** est attribué après achat, utilisable une seule fois pour l'inscription à un cours collectif de trente (30) heures. Ce code permet de déduire le prix du test à l'achat du cours.

Ce code est personnel, non cessible et facultatif. Aucun remboursement ne sera accordé en cas de non-utilisation.

Le test des Alliances Françaises (gratuit)

Pour certaines prestations de cours (hors cours collectifs), le Client est invité à réaliser un test de placement élaboré par les experts du réseau des Alliances Françaises. Ce test est obligatoire, y compris pour les débutants, qui peuvent le signaler au début du test. Il s'applique notamment aux prestations suivantes : [Cours Adolescents](#), [Stages \(formules été\)](#), [Ateliers de conversation](#), [Flex'Coaching](#).

Un lien d'accès est envoyé par courrier électronique après l'achat de la prestation concernée. À l'issue du test, le Client reçoit une évaluation personnalisée indiquant son niveau sous forme de pourcentage d'acquisition. L'équipe pédagogique de l'AFBE reçoit également ces résultats afin de procéder à un placement adapté.

Prestations sans test de placement

Aucun test n'est requis pour certaines prestations spécifiques ([cours particuliers](#), [ateliers de grammaire et ateliers de préparation aux examens](#), cours de français sur objectifs spécifiques). Dans ce cas, l'achat volontaire d'un test ELAO ne donne lieu à aucune déduction ou remboursement.

2.4. Placement dans un cours / Confirmation d'inscription

Dès que la commande est réglée, l'inscription est effective, le Client reçoit directement une confirmation de son inscription par courriel ou par le Pôle Accueil et Relation client.

Pour les Clients placés en liste d'attente, le Pôle Accueil et Relation client reviendra vers vous rapidement pour vous confirmer votre inscription dans le cours choisi ou vous proposer une autre option. En tout état de cause, si aucune solution ne convient, le Client pourra demander son remboursement. En revanche, le test de placement payant ne sera pas remboursé.

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

2.5. Matériel pédagogique

Le matériel pédagogique est obligatoire pour les formations collectives. Il n'est pas inclus dans le prix de la formation.

Les Clients sont invités à se rapprocher de la librairie [Filigranes](#) pour acquérir la méthode (en présentant une preuve d'inscription à l'AFBE, vous obtiendrez une réduction). Dans cette méthode, le Client pourra activer un code lui permettant d'accéder au cahier numérique de manière dématérialisée et gratuite.

2.6. Durée des formations

Les cours collectifs comprennent **rente (30) heures** de formation, réparties selon différentes intensités.

Les cours particuliers sont organisés selon un calendrier défini entre le Client et l'AFBE.

Les prestations e-learning ont une durée déterminée lors de l'achat.

En cas de nombre insuffisant de participants :

Un minimum de six (6) participants est requis pour l'ouverture d'un cours collectif.

- **À cinq (5) participants** : le cours peut être maintenu avec une réduction du volume horaire (28h au lieu de 30h). L'AFBE se réserve le droit de procéder à cet ajustement jusqu'à 72 heures ouvrées après le début de la formation. À l'inverse, si un sixième (6^e) participant s'inscrit, le volume horaire sera rétabli à trente (30) heures. Cette adaptation du volume horaire tient compte de la taille réduite du groupe, qui favorise un suivi plus individualisé, une participation accrue et des échanges plus approfondis avec l'enseignant, contribuant ainsi à maintenir un haut niveau de qualité pédagogique et l'équilibre financier.
- **En dessous de cinq (5) participants** : la formation est annulée.

Jours fériés

Aucun cours n'est dispensé les jours fériés.

Les heures concernées sont reportées ou aménagées afin de garantir le volume de formation, selon des modalités définies par l'AFBE.

- Pour les cours Intensifs, dont la durée totale s'étend sur deux semaines, lorsqu'un jour férié intervient, les horaires de cours sont ajustés : les cours auront lieu de **9h00 à 12h20** au lieu de **9h00 à 12h00**.
- Pour tous les autres cours collectifs (Relax, Actif, Dynamique, cours ADO), les heures sont reportées en fin de session. Les calendriers mis en ligne tiennent déjà compte des reports d'heures.

2.7. Désignation des enseignants et des locaux

L'AFBE détermine librement les enseignants et les salles affectés à chaque formation.

Aucun droit à un enseignant ou à une salle spécifique ne peut être revendiqué.

L'AFBE ne garantit pas la continuité d'un même enseignant sur toute la durée de la formation.

Certaines classes peuvent être animées par un binôme d'enseignants, permettant de croiser différentes approches pédagogiques et d'exposer les étudiants à une richesse d'accents et de rythmes de parole dans la langue cible.

2.8. Évaluation et passation au niveau supérieur

Le passage au niveau supérieur est conditionné :

- à l'obtention d'une note minimale (12/20 à l'ensemble des évaluations) ;
- à l'évaluation pédagogique de l'enseignant.

En cas de non-validation, l'AFBE invite le Client à recommencer le module avec une réduction tarifaire, selon les conditions en vigueur.

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

3. Conditions et modalités de paiement et de facturation

3.1. Paiements des prestations

Les tarifs applicables aux formations et aux examens sont indiqués sur les supports officiels de l'AFBE (site internet, plateforme d'inscription, etc.).

Les prestations sont **exonérées de TVA** conformément à l'article 44, §2, 4^o du Code de la TVA.

Les prix indiqués sont forfaitaires et n'incluent pas le coût du matériel pédagogique.

Le règlement intégral du prix est exigé :

- avant le début de la formation ;
- ou au plus tard à la date de clôture des inscriptions.

À défaut de paiement dans ces délais, l'inscription ne pourra être garantie.

Les frais bancaires, tant à l'émission qu'au remboursement, sont à la charge du Client.

Les paiements effectués en ligne (notamment via Worldline) sont débités immédiatement. Les frais liés à ces transactions sont à la charge du Client.

En cas de recours à un paiement via la plateforme Alma, les frais associés sont également à la charge du Client.

3.2. Paiement en plusieurs fois (Alma)

L'AFBE propose, en partenariat avec la [société Alma](#), une solution de paiement en plusieurs fois, exclusivement pour les cours collectifs.

Cette option est accessible pour tout achat d'un **montant supérieur à six cents euros (600 €)** et est réservée aux paiements par carte bancaire acceptée par Alma.

En choisissant ce mode de paiement, le Client s'engage à respecter l'ensemble des échéances prévues.

En cas d'incident de paiement (refus, blocage ou absence de provision), Alma pourra procéder au recouvrement des sommes dues, incluant, le cas échéant, des frais supplémentaires conformément à ses conditions générales.

3.3. Retards de paiement

Exigibilité

Toute facture est payable à la date d'échéance qui y est mentionnée. À défaut, les sommes dues deviennent immédiatement exigibles.

Relances et pénalités

→ Première relance (amiable)

En cas de non-paiement à l'échéance, une relance amiable est adressée au Client dans un délai de quatre (4) jours.

→ Deuxième relance (intérêts de retard)

À défaut de paiement dans ce délai, des intérêts de retard de huit pour cent (8 %) du montant dû seront appliqués. Le Client dispose alors d'un délai supplémentaire de quatre (4) jours pour régulariser sa situation.

→ Troisième étape (suspension et recouvrement)

À défaut de paiement dans un délai total de huit (8) jours suivant l'échéance :

- l'AFBE se réserve le droit de suspendre immédiatement la prestation ;
- le dossier pourra être transmis à un organisme de recouvrement ;
- une indemnité forfaitaire de dix pour cent (10 %) du montant dû sera appliquée, avec un minimum de quatre-vingts euros (80 €).

4. Modification de la commande

4.1. Règles générales

Toute modification de la commande ou de l'inscription initiale demandée par le Client peut entraîner la facturation de frais supplémentaires.

Lorsque la modification entraîne une augmentation de tarif, la différence est due par le Client. Lorsque la modification entraîne une diminution de tarif, une note de crédit est émise au bénéfice du Client.

4.2. Modifications intervenant jusqu'à 72 heures ouvrées avant le début de la formation

Le Client peut, sans frais administratifs supplémentaires :

- modifier la formule de cours ;
- reporter sa participation à une session ultérieure.

Ces modifications restent soumises aux disponibilités.

4.3. Modifications moins de 72 heures ouvrées avant le début de la formation

Toute demande de modification effectuée moins de 72 heures ouvrées avant le début de la formation entraîne la facturation de frais administratifs, selon le tarif en vigueur.

4.4. Modifications après le début de la formation

Aucune demande de modification effectuée à compter du premier jour de la formation ne donne lieu à remboursement. Les cours suivis ou prévus dans le programme initial sont considérés comme dus, qu'ils aient été effectivement suivis ou non.

Toute modification entraîne l'application de frais administratifs.

- En cas de report de session : se référer aux conditions d'annulation.
- En cas de changement de formule en cours de session : des frais administratifs sont applicables.
- En cas de changement de niveau : se référer au test de placement.

L'AFBE se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute modification, notamment en fonction des contraintes pédagogiques et de l'équilibre des groupes.

5. Conditions d'annulation et de remboursement

5.1. Refus de visa

L'AFBE ne peut être tenue responsable d'un refus de visa ou de titre de séjour. En cas de refus de visa dûment justifié par un document officiel des autorités compétentes, le Client peut obtenir le remboursement des frais de formation, sous déduction d'un montant forfaitaire de cinquante-cinq EUROS (55 €) correspondant aux frais administratifs. La demande doit être introduite au moins 72 heures ouvrées avant le début de la formation.

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

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

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

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

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

5.2.1. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision par écrit, dans le délai imparti, en respectant les modalités suivantes :

- **Rédiger une déclaration dénuée d'ambiguïté**, précisant clairement les informations suivantes :

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

Nom et prénom du Client - Date - Signature

- **L'avis de rétractation doit être adressé** ou par courriel à : info@alliancefr.be ou par **courrier postal** à :

Alliance Française Bruxelles-Europe

Service Clients
Avenue des Arts 46
B-1000 Bruxelles

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

5.3. Force majeure

En cas de force majeure dûment justifiée (maladie, mutation professionnelle, déménagement à plus de 40 km, décès d'un proche au premier degré), l'AFBE peut accorder :

- un report de formation ;
- ou un remboursement partiel.

Le remboursement est calculé :

- après déduction de cinquante-cinq EUROS (55 €) de frais administratifs ;
- et au prorata des cours déjà dispensés.

Les absences ponctuelles, même répétées, ne donnent droit à aucun remboursement, ni en partie, ni en totalité de la formation.

5.4. Remboursement et note de crédit

Le remboursement ou la note de crédit tient compte des prestations déjà fournies ou programmées.

Les remboursements sont effectués dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de la demande complète.

La note de crédit est valable **six (6) mois**.

Toute demande (hors rétractation) entraîne la retenue de cinquante-cinq EUROS (55 €) de frais administratifs.

5.5. Refus d'inscription ou exclusion

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

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

5.6. Annulation d'une formation par l'AFBE

Sécurité ou force majeure :

L'AFBE peut annuler une formation si les conditions de sécurité, d'encadrement ou d'apprentissage ne sont pas réunies.

En cas de nombre insuffisant de participants :

Un minimum de six (6) participants est requis pour l'ouverture d'un cours collectif.

- **À cinq (5) participants** : le cours peut être maintenu avec une réduction du volume horaire (28h au lieu de 30h). L'AFBE se réserve le droit de procéder à cet ajustement jusqu'à 72 heures ouvrées après le début de la formation. À l'inverse, si un sixième (6^e) participant s'inscrit, le volume horaire sera rétabli à trente (30) heures. Cette adaptation du volume horaire tient compte de la taille réduite du groupe, qui favorise un suivi plus individualisé, une participation accrue et des échanges plus approfondis avec l'enseignant, contribuant ainsi à maintenir un haut niveau de qualité pédagogique et l'équilibre financier.
- **En dessous de cinq (5) participants** : la formation est annulée.

En cas d'annulation, le Client peut être inscrit à une autre session ou obtenir un remboursement intégral.

La décision doit être communiquée dans un délai de trois (3) mois.

Passé ce délai, les coûts de la formation ne seront plus remboursables, une note de crédit sera réalisée au bénéfice du Client qui disposera de six (6) mois pour l'utiliser.

Au-delà de ce délai, les coûts de formation seront définitivement acquis par l'AFBE.

En cas d'annulation en cours de formation, le remboursement est effectué au prorata des cours non dispensés.

5.7. Report d'une séance par l'AFBE

En cas d'événement exceptionnel (grève, maladie d'un enseignant, etc.), l'AFBE peut :

- proposer un cours à distance ;
- remplacer l'enseignant ;
- ou reporter la séance.

Le report est organisé en fonction des disponibilités des participants.

6. Modalités spécifiques aux prestations de cours particuliers grand public

Les dispositions générales prévues aux présentes conditions s'appliquent aux cours particuliers, sauf dispositions spécifiques ci-dessous.

6.1. Paiement

Le Client est tenu de régler l'intégralité du montant de la facture dans un délai de trois (3) jours suivant sa réception, et en tout état de cause au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début du premier cours.

À défaut de paiement dans ces délais, l'AFBE se réserve le droit de reporter ou d'annuler le début des cours.

Tout retard de paiement entraîne l'application des pénalités prévues à l'article relatif aux retards de paiement.

6.2. Report de séance(s)

Toute demande de report de séance doit être adressée par courriel à l'adresse indiquée par l'AFBE : cp@alliancefr.be

La demande doit être formulée :

- au moins vingt-quatre (24) heures ouvrées avant la séance ;

- ou, pour un cours prévu le lundi, au plus tard le vendredi précédent.

À défaut de respect de ces délais, la séance est considérée comme due et ne pourra faire l'objet d'aucun report ni remboursement.

Le Client est invité à informer également son professeur, sans que cela ne remplace la demande officielle adressée à l'AFBE.

6.3. Retard du Client

En cas de retard du Client, la durée de la séance n'est pas prolongée. Le cours se termine à l'horaire initialement prévu, sauf accord exceptionnel du professeur.

6.4. Validité des heures de cours

Les heures de cours doivent être utilisées dans un délai déterminé à compter de la date de facturation.

À défaut d'utilisation dans ce délai, les heures restantes sont en principe perdues.

Toutefois, en cas de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, l'AFBE se réserve la possibilité d'accorder une prolongation, sans que cela ne constitue un droit pour le Client.

La durée de validité est fixée comme suit :

- six (6) mois pour les forfaits inférieurs à vingt (20) heures ;
- douze (12) mois pour les forfaits de vingt (20) heures et plus.

Toute prolongation exceptionnellement accordée **ne pourra en aucun cas s'étendre au-delà de l'année comptable en cours.**

6.5. Modalités de cours

Les cours particuliers peuvent être dispensés en présentiel ou à distance, selon les modalités convenues avec le Client et sous réserve des disponibilités.

6.6. Annulation

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

Toutefois, à titre exceptionnel et selon les circonstances, l'AFBE se réserve la possibilité de proposer une solution alternative (report ou avoir), sans que cela ne constitue un droit pour le Client.

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

Les dispositions générales prévues aux présentes conditions s'appliquent aux prestations commandées par une entreprise ou une institution, à l'exception des dispositions relatives aux modifications et annulations (sections 4 et 5), sauf mention contraire.

Des conditions spécifiques s'appliquent comme suit :

7.1. Paiement

L'entreprise ou l'organisme financeur est tenu de régler l'intégralité du montant de la facture dans un délai de trois (3) jours suivant sa réception, et en tout état de cause au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début du premier cours.

À défaut de paiement dans ces délais, l'AFBE se réserve le droit de reporter le début des prestations.

Tout retard de paiement entraîne l'application des pénalités prévues à l'article relatif aux retards de paiement.

Pour chaque bénéficiaire inscrit, **des frais administratifs de trente-cinq euros (35 €)** sont facturés. Ces frais sont valables pour une durée de douze (12) mois à compter de leur paiement.

7.2. Report de séance

Toute demande de report doit être adressée par courriel à l'AFBE : business@alliancefr.be

La demande doit être formulée :

- au moins vingt-quatre (24) heures ouvrées avant la séance ;
- ou, pour un cours prévu le lundi, au plus tard le vendredi précédent.

À défaut de respect de ces délais, la séance est en principe considérée comme due.

Toutefois, à titre exceptionnel et sur demande motivée, l'AFBE pourra apprécier la possibilité d'un report, sans que cela ne constitue un droit pour le Client.

Le Client est invité à informer également son professeur, sans que cela ne remplace la demande officielle adressée à l'AFBE.

7.3. Retard du Client

En cas de retard du bénéficiaire, la durée de la séance n'est pas prolongée. Le cours se termine à l'horaire initialement prévu, sauf accord exceptionnel.

7.4. Validité des heures de cours

Les heures de formation doivent être utilisées dans un délai déterminé à compter de la date de facturation.

À défaut d'utilisation dans ce délai, les heures restantes sont en principe perdues.

Toutefois, en cas de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, l'AFBE se réserve la possibilité d'accorder une prolongation, sans que cela ne constitue un droit.

Toute prolongation exceptionnellement accordée ne pourra en aucun cas s'étendre au-delà de l'année comptable en cours.

La durée de validité est fixée comme suit :

- six (6) mois pour les prestations inférieures à vingt (20) heures ;
- douze (12) mois pour les prestations de vingt (20) heures et plus.

7.5. Modalités des cours

Les formations peuvent être dispensées en présentiel ou à distance, selon les modalités convenues avec l'entreprise et sous réserve des contraintes organisationnelles.

7.6. Annulation

Toute commande est ferme et définitive à compter de l'émission de la facture.

En cas d'annulation par le Client, aucun remboursement, total ou partiel, ne sera effectué et l'intégralité des sommes facturées reste due.

Toutefois, à titre exceptionnel et selon les circonstances, l'AFBE se réserve la possibilité de proposer une solution alternative (report ou avoir), sans que cela ne constitue un droit pour le Client.

8. Modalités spécifiques aux prestations e-learning

Les prestations e-learning constituent des contenus numériques fournis sous forme dématérialisée.

8.1. Renonciation au droit de rétractation

Conformément à la réglementation applicable en matière de contenus numériques, le Client reconnaît expressément renoncer à son droit de rétractation dès l'achat, le service étant exécuté dès la mise à disposition des accès.

Cette renonciation est portée à la connaissance du Client préalablement à la validation de sa commande.

En conséquence, aucun remboursement, report ou annulation ne pourra être accordé après l'achat.

8.2. Mise à disposition des accès

Les codes d'accès sont transmis au Client dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la validation du paiement.

Ce délai peut être prolongé en cas de fermeture exceptionnelle de l'AFBE, notamment pendant les congés de fin d'année.

8.3. Durée d'accès

La durée d'accès aux contenus dépend de la formule souscrite et est précisée lors de l'achat.

Elle commence à courir à compter de la transmission des identifiants d'accès.

À l'expiration de cette durée, l'accès aux contenus est automatiquement désactivé, sans possibilité de prolongation.

Seule la prestation Flex'Coaching d'une durée de trois (3) mois peut être transformée en une durée de six (6) mois, sous réserve que le Client s'acquitte de la différence tarifaire.

8.4. Utilisation des services

Le Client est invité à utiliser l'ensemble des ressources mises à sa disposition pendant la durée de validité de son accès, notamment les services d'accompagnement proposés le cas échéant.

L'absence d'utilisation, totale ou partielle, des services ne donne lieu à aucun remboursement, report ou prolongation.

9. Modalités spécifiques aux prestations Certifications

9.1. Inscription à un examen

Toute inscription est nominative, personnelle et non transférable.

En s'inscrivant à une certification organisée par l'AFBE (TCF, DELF, DALF, DFP, TEF), le candidat accepte la collecte et le traitement des données nécessaires à l'édition du diplôme, notamment : date de naissance, pays et ville de naissance, langue maternelle.

Pour le TCF, le candidat devra accepter une captation photo le jour de l'examen.

Tout refus entraîne l'impossibilité d'accès à l'examen, sans remboursement.

Les photographies ne sont pas conservées par l'AFBE.

Le paiement est exigé en totalité lors de l'inscription et avant la clôture des inscriptions.

Les dates d'examen sont fixes et non modifiables.

9.2. Candidats à besoin(s) spécifique(s)

Les candidats en situation de handicap / à besoins spécifiques doivent impérativement déclarer leur situation au moment de leur inscription.

1. Dans le cas d'une demande d'aménagement d'accès (PMR), **spécifier les besoins.**
2. Dans le cas d'une demande d'aménagement d'examen, fournir au centre d'examen le **certificat médical** dûment rempli (en anglais ou en français) et signé-cacheté par un professionnel de santé en droit de prester en Belgique (liste : Belgium Health Professionals) et **indiquant les aménagements** à mettre en œuvre dans les sous-épreuves concernées par le handicap.

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

9.3.1. AVANT la clôture des inscriptions :

Toute demande d'annulation effectuée avant la date de clôture donne droit à un remboursement intégral ou à une note de crédit, sans frais.

La demande doit être formulée par écrit.

Les notes de crédit sont valables six (6) mois et non remboursables.

9.3.2. APRÈS la clôture des inscriptions et plus de 48 heures AVANT la 1ère épreuve

Maladie justifiée / Force majeure justifiée

→ Note de crédit ou remboursement de 70 % / Retenue de 30 % de frais administratifs et d'inscription

Convenance personnelle

→ Note de crédit de 50 % / Retenue de 50 % de frais administratifs et d'inscription

9.3.3. Moins de 48 heures AVANT la 1ère épreuve :

Maladie justifiée

→ Note de crédit de 50 % / Retenue de 50 % de frais administratifs et d'inscription

Autres cas

→ Aucun remboursement ni report

9.4. Conditions de passation

9.4.1. Retard ou absence aux épreuves

Les candidats doivent se présenter au moins **rente (30) minutes avant l'épreuve**.

En cas d'absence ou de retard à une épreuve collective :

→ accès refusé

→ aucun remboursement ni report

Pour l'épreuve orale du DELF ou du DALF :

→ reprogrammation possible dans la même session

→ sous réserve de disponibilité et moyennant frais supplémentaires.

9.4.2. Identité et informations personnelles

Le candidat doit vérifier ses informations le jour de l'examen.

Toute correction ultérieure entraînant une réédition du diplôme sera facturée.

9.4.3. Lutte contre la fraude

Toute fraude ou tentative de fraude fait l'objet d'un signalement aux organismes certificateurs.

Les sanctions peuvent inclure une interdiction de se présenter à un examen pendant une durée pouvant aller jusqu'à cinq (5) ans.

L'usage d'appareils électroniques est strictement interdit.

Toute tentative de substitution de candidat est interdite.

9.5. Contestation des résultats

DELFF & DALF

Les résultats sont définitifs et ne peuvent faire l'objet d'aucune contestation.

Le candidat peut consulter sa copie dans un délai d'un (1) an, à titre informatif uniquement.

Néanmoins, les évaluations et appréciations apposées sur les grilles d'évaluation aux productions orale et écrite ne sont pas divulguées aux candidats, conformément au règlement du DELF et du DALF établi par France Éducation international. La consultation de copie est un acte exclusivement informatif ne donnant lieu à aucune préconisation d'ordre pédagogique.

TCF

Les épreuves automatisées ne sont pas contestables.

Les épreuves de production peuvent faire l'objet d'une demande de réévaluation dans un délai d'un (1) mois.

Chaque demande est payante.

Le coût est remboursé uniquement en cas d'augmentation du résultat.

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

Lorsque le Client constate une erreur sur son diplôme, il fait la demande de **réédition** de ce dernier à l'AFBE qui gèrera les échanges avec l'organisme certificateur.

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

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

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

9.7. Envoi des diplômes et attestations

Les frais d'envoi ne sont pas inclus dans le prix de l'examen.

Le candidat est responsable de l'exactitude de ses coordonnées.

En cas de retour du courrier, tout nouvel envoi sera facturé.

10. Dispositions diverses

10.1. Absence de garantie de résultat

L'AFBE est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de ses prestations.

Elle ne saurait être tenue responsable en cas d'échec du Client à atteindre ses objectifs d'apprentissage ou de certification.

10.2. Protection des données personnelles (RGPD)

L'AFBE s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

Les données collectées sont nécessaires à la gestion des prestations et sont traitées conformément à la [politique de confidentialité](#) de l'AFBE.

Le Client dispose des droits suivants : accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition et, le cas échéant, portabilité de ses données.

Ces droits peuvent être exercés en contactant l'AFBE à l'adresse suivante : info@alliancefr.be

10.3. Langue applicable

En cas de divergence ou d'interprétation entre différentes versions linguistiques des présentes conditions, la version française prévaut.

10.4. Droit à l'image

Sauf opposition expresse du Client, l'AFBE est autorisée à utiliser, à des fins promotionnelles, les images, enregistrements ou témoignages réalisés dans le cadre des activités proposées.

Cette utilisation peut intervenir sur tout support de communication.

Le Client peut à tout moment s'y opposer par écrit.

10.5. Propriété intellectuelle

L'ensemble des supports pédagogiques, documents, contenus et ressources fournis dans le cadre des prestations est la **propriété exclusive de l'AFBE**.

Ils sont protégés par les dispositions relatives au droit d'auteur et ne peuvent être reproduits, diffusés ou exploités, en tout ou en partie, sans autorisation préalable écrite.

Toute utilisation non autorisée est susceptible d'engager la responsabilité du Client et de donner lieu à des poursuites.

Le Client s'engage à ne pas utiliser ces contenus à des fins concurrentielles.

10.6. Références commerciales

Sauf opposition expresse du Client, l'AFBE est autorisée à mentionner le nom, la dénomination sociale ou les signes distinctifs du Client à titre de référence commerciale.

Cette utilisation ne confère aucun droit de propriété à l'AFBE.

Le Client peut demander le retrait de cette référence à tout moment.

11. Litige

Les présentes conditions sont régies par le droit belge.

En cas de litige, seuls les tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents.