

Cours de civilisation française de la Sorbonne



Conditions générales de services

Dernière mise à jour : novembre 2022

COURS DE CIVILISATION FRANCAISE DE LA SORBONNE
16-22, rue de Martignac
75007 Paris

I. Objet

Les présentes Conditions Générales de Services – accessibles en version téléchargeable sur le site ccfs-sorbonne.fr (ci-après le « Site ») et disponibles sur demande auprès du Service Relation Client – régissent seules, à l'exclusion de toutes autres, l'ensemble des relations contractuelles entre Cours de civilisation française de la Sorbonne société à mission sise 16-22 rue de Martignac 75007 Paris – et ses Clients quant aux prestations d'enseignement de la langue française (ci-après « les Cours ») fournies aux Etudiants sous l'égide de l'Etablissement libre d'enseignement supérieur « Cours de civilisation française de la Sorbonne » (ci-après « l'Ecole »), à l'exclusion des prestations afférentes au centre d'examens TCF, DELF-DALF et DFP.

Par « Client » ou « Etudiant », il faut entendre toute personne physique âgée de plus de dix-huit (18) ans au bénéfice de laquelle le(s) Cours est (sont) dispensé(s). Les présentes Conditions Générales de Services n'ont pas vocation à régir les relations entre l'Ecole et toute personne morale (universités, organismes linguistiques, etc.) recourant aux Cours de l'Ecole pour le compte de leurs propres élèves.

Par « Partie », il faut entendre individuellement ou collectivement l'Ecole et le Client et/ou l'Etudiant.

II. Acceptation des Conditions Générales et Particulières de Services

2.1 Toute confirmation par le Client de sa participation à l'un quelconque des Cours de l'Ecole implique son acceptation pleine, entière et sans réserve i) des présentes Conditions Générales de Services, ii) du Règlement Intérieur auquel elles renvoient, l'Etudiant s'engageant expressément à en respecter scrupuleusement l'intégralité des termes, ainsi que, le cas échéant, iii) des conditions particulières figurant sur toute proposition détaillée et chiffrée qui lui aura préalablement été remise par l'Ecole (les « Conditions Particulières de Services »), notamment en cas de demande de cours sur mesure. De convention expresse, et en cas de contradiction entre les Conditions Générales et Particulières de Services, les stipulations des Conditions Particulières acceptées prévaudront.

2.2 L'Ecole se réservant la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales de Services à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son Site, les Conditions Générales de Services opposables aux Clients seront celles en vigueur à la date de leur mise en ligne, sans pouvoir s'appliquer aux inscriptions antérieures, qui demeureront régies par la version applicable lors de leur conclusion. L'Ecole invite donc les Clients, à chaque nouvelle inscription, à relire attentivement les Conditions Générales de Services en vigueur.

III. Les offres de Cours

3.1 Préalablement à toute inscription, l'Ecole met le Client en mesure de connaître les caractéristiques essentielles des services proposés, leur prix ainsi que les conditions et modalités du droit de rétractation en cas de contrat conclu à distance.

3.2 Toutes les formules de Cours (Cours de langue et civilisation françaises, Cours de préparation aux examens nationaux, Cours de français spécialisés, Modules de perfectionnement, Cours du soir, certificat universitaire, cours annuel) font l'objet sur le Site – sous la rubrique « Enseignement – Toutes nos formules de Cours » – d'une présentation générale par date de sessions (janvier, juin, juillet, août) et semestres (printemps, automne, hiver) puis, pour chaque formule de Cours (à l'exception des Cours à la carte), d'une présentation détaillée sous forme de fiche (ci-après « les Fiches ») précisant selon la formation choisie :

- la référence de la formation (désignée par une lettre et des chiffres : par exemple, S10),
- le volume horaire hebdomadaire de la formation (par ordre croissant : cours du soir, cours de langue française, cours de langue française avec conférences, cours intensif), étant précisé que chaque heure de cours ne comporte que cinquante-cinq minutes d'enseignement, les cinq minutes restantes correspondant aux temps d'entrée et de sortie de la salle de classe,
- le niveau de départ et le niveau visé (selon le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues – CECRL),
- le contenu de l'enseignement proposé (cours de langue, phonétique avec laboratoire, cours ou conférences de civilisation, cours de perfectionnement) selon les options retenues (cours du soir, de langue française et cours intensifs, cours de langue française avec conférences)

- les dates limites d'inscription à l'Ecole,
- la période de début et de fin de la formation,
- la nécessité ou non de détenir un visa ou titre de séjour en cours de validité,
- le montant des Droits d'Inscription, et
- le montant de l'acompte à verser en cas d'inscription en ligne (ci-après l'Acompte »).

Cet Acompte – égal à trente pour cent (30%) des Droits d'Inscription afférents à la formation choisie – ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes. A cet égard, il est rappelé que toute commande de Cours engage juridiquement le Client, de même que le versement de l'Acompte, lequel, à la différence d'arrhes, constitue un premier versement à valoir sur les Droits d'Inscription et frais de dossier, sans possibilité de dédit, ni de sa part, ni de celle de l'Ecole.

Chaque Fiche présente également :

- les objectifs de la formation et les activités écrites et orales liées à ces objectifs (en termes de production, interaction et de compréhension),
- le programme des enseignements (cours de langue, phonétique avec laboratoire et conférences de civilisation) en termes de contenu et d'organisation (volume horaire global de chacun des enseignements et modalités de leur répartition sur la durée de la formation), et
- la pédagogie suivie (approche pédagogique, supports utilisés et évaluation des connaissances).

IV. Conditions d'Admission

4.1 Condition d'admission requise de tous les Etudiants

4.1.1 Age requis

Pour être admis à l'un quelconque des Cours dispensés par l'Ecole, l'Etudiant doit être âgé de dix-huit (18) ans révolus.

4.1.2 Niveau de français requis

Les Cours sont ouverts à tous les niveaux.

Tout Etudiant – quel que soit son niveau (même s'il présente un résultat au TCF ou une autre évaluation), mais à l'exception toutefois du débutant absolu n'ayant aucune connaissance, même rudimentaire, de la langue française – devra se soumettre à un test de classement permettant de constituer des classes homogènes selon le CECRL (A1 – débutant ; A2 – élémentaire ; B1 intermédiaire ; B2 – avancé ; C1 – supérieur ; C2 – niveau expert)

A l'issue de ce test, l'Ecole communiquera à l'Etudiant les possibilités de créneaux horaires des enseignements de son Cours adaptés à son niveau.

4.1.3 Titre de voyages

Tous les Etudiants doivent être munis d'un document de voyage délivré depuis moins de dix (10) ans (carte d'identité ou passeport) dont la durée de validité doit être supérieure à la date de fin de la formation choisie.

4.2 Conditions d'admission supplémentaires requises des Etudiants non ressortissants des Etats membres de l'Union Européenne

4.2.1 En cas d'inscription à une formation d'une durée inférieure à quatre-vingt-dix (90) jours par un Etudiant ressortissant d'un pays tiers soumis à visa

Le site officiel des visas pour la France <https://france-visas.gouv.fr> permet de vérifier si un visa est nécessaire, et lequel.

En vertu du Règlement (UE) 2016/399 en date du 9 mars 2016 (code frontières Schengen) et du Règlement (CE) n° 810/2009 en date du 13 juillet 2009 (code des visas) du Parlement Européen et du Conseil, les conditions d'entrée dans l'espace Schengen des ressortissants de pays tiers pour un séjour n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours sur toute période de cent quatre-vingts (180) jours sont les suivantes :

- être en possession d'un document de voyage délivré depuis moins de dix (10) ans (en général, le passeport) dont la durée de validité doit être supérieure d'au moins trois (3) mois à la date à laquelle le demandeur a prévu de quitter le territoire des Etats membres ;

- être titulaire d'un visa uniforme Schengen en cours de validité ou détenir un titre de séjour ou un visa long séjour en cours de validité délivré par un Etat membre de l'Espace Schengen ;
- justifier de l'objet (certificat d'inscription) et des conditions du séjour envisagé (hébergement, attestation d'accueil le cas échéant, etc.). A cet effet, les Etudiants sont invités à procéder à leur inscription en ligne. A réception des documents nécessaires à sa délivrance, un certificat d'inscription permettant de compléter la demande de visa sera adressé par email;
- disposer de moyens de subsistance suffisants (espèces, chèques de voyages, cartes de paiement internationales, lettres de garanties, déclarations de prise en charge, etc.) tant pour la durée du séjour envisagé que pour le retour dans le pays d'origine (la loi française exige un minimum mensuel, article R. 313-7 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile) ;
- justifier de la souscription d'une assurance médicale de voyage (sauf pour les titulaires de passeports diplomatiques) d'une couverture minimale de 30.000 euros, couvrant les éventuels frais de rapatriement pour raison médicale, de soins médicaux d'urgence et/ou de soins hospitaliers d'urgence ou de décès durant le séjour. Les demandes de visa uniforme sont instruites par les autorités consulaires (Consulat ou Ambassade de France) des pays de résidence.

4.2.2 En cas d'inscription à une formation d'une durée égale ou supérieure à quatre-vingt-dix (90) jours

Tout Etudiant non ressortissant d'un Etat membre de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen ou de Suisse – désirant suivre à l'Ecole une formation d'une durée égale ou supérieure à quatre-vingt-dix (90) jours – devra :

- être titulaire d'un diplôme de fin d'études secondaires (équivalent au baccalauréat français) ou d'un diplôme universitaire, dont il devra fournir à l'Ecole une copie accompagnée d'une traduction en langue française effectuée par un organisme assermenté (ladite traduction n'étant toutefois pas requise lorsque le diplôme est dans une langue européenne afin d'obtenir la délivrance d'un certificat d'inscription lui permettant de procéder aux démarches nécessaires à l'obtention d'un visa long séjour, soit auprès du Consulat ou de l'Ambassade de France de son pays de résidence,
- être titulaire d'un visa long séjour valant titre de séjour (VLS-TS) « étudiant » ou de tout autre titre de séjour valide pour toute la durée du (des) Cours auquel (auxquels) il est inscrit ;
- justifier de l'objet (certificat d'inscription) et des conditions du séjour envisagé (hébergement, attestation d'accueil, etc.) ;
- disposer de moyens de subsistance suffisants ;

4.3 Pour toutes questions concernant les visas/titres de séjour et les démarches administratives y afférentes, les Etudiants sont invités à consulter le site officiel des visas pour la France <https://france-visas.gouv.fr/> ainsi que la rubrique du Site « Venir à Paris – Aspects administratifs et permis de séjour ».

Le service d'aide administrative de l'Ecole se tient également à la disposition des Etudiants, auprès de notre secrétariat, soit par email à l'adresse aide-prefecture@ccfs-sorbonne.fr.

4.4 L'Ecole ne pourra toutefois, et en aucun cas, être tenue pour responsable des difficultés d'obtention des visas courts et longs séjours sur présentation d'un certificat d'inscription à l'un de ses Cours, le consulat de France ayant la pleine autorité pour délivrer ou refuser le visa (pour menace à l'ordre public, ressources insuffisantes, etc.)

Important : L'attention du Client est tout particulièrement attirée sur la durée d'obtention et de délivrance, variable d'un pays à l'autre, des documents administratifs permettant de séjourner et d'étudier régulièrement en France. Le Client doit donc se renseigner préalablement afin de pouvoir tenir compte de ces délais au regard de la date de début du (des) Cours auquel (auxquels) il souhaite participer. Le Client/l'Etudiant demeure seul responsable du déroulement de ces formalités.

4.5 En s'inscrivant à l'un des Cours de l'Ecole, le Client et/ou l'Etudiant confirme qu'il a préalablement pris connaissance de toutes les informations nécessaires, et en particulier des présentes Conditions Générales de Services ainsi que des informations données par le ministère des affaires étrangères, par Campus France et par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration sur les sites mentionnés ci-dessus.

V. Modalités d'inscription : formation du contrat, mode opératoire et preuve

Tous les Etudiants ayant soldé leurs droits d'inscription un mois avant le début des cours, – qui remplissent les conditions d'âge, de diplôme et de visa et ont acquitté l'intégralité des Droits d'Inscription, des frais de dossier et qui, à l'exception des anciens étudiants et des débutants absolus, ont passé un test de classement (en ligne ou à l'Ecole) – sont assurés – sous réserve de l'inscription du nombre minimum d'Etudiants requis par l'Ecole – de trouver une place dans le Cours de leur choix, adapté à leur niveau, dont les créneaux horaires leur seront communiqués par email quelques jours avant le début des cours. Les horaires de phonétique pourront être dans certains cas communiqués à l'issue du test d'évaluation des compétences linguistiques (cf. supra, article 4.1.2).

5.1 Dispositions générales

5.1.1 Tout Etudiant dispose de la possibilité de s'inscrire aux Cours :

- soit en complétant en ligne le formulaire d'inscription disponible sur le Site. L'Etudiant devra finaliser sa demande d'inscription en adressant à l'Ecole, soit sur son portail étudiant soit par courrier postal (Cours de civilisation française de la Sorbonne, 16-22, rue de Martignac 75007 Paris),
- une copie de sa carte d'identité ou de son passeport (dont la durée de validité devra être supérieure à la durée de la formation choisie),
- une copie de la traduction officielle de son diplôme de fin d'études secondaires (équivalent au baccalauréat) pour toute demande concernant une formation d'une durée supérieure à trois (3) mois par un Etudiant soumis à l'obtention d'un visa long séjour (cf. supra, article 4.2.2), et
- une photo d'identité récente (au format « .jpg »).
- soit par correspondance, en faisant parvenir par email à contact@ccfs-sorbonne.fr au plus tard trois (3) semaines avant le début de la session du Cours choisi – la version numérisée dûment complétée, datée et signée du formulaire d'inscription disponible sous la rubrique « Inscription / Demande d'inscription 'version papier' », accompagnée :
- d'une copie datée et signée des Conditions Générales de Services,
- du justificatif du virement bancaire (avec pour référence le nom de l'Etudiant) relatif au paiement de l'intégralité des Droits d'Inscription et des frais de dossier afférents au Cours choisi,
- d'une copie de la carte d'identité ou du passeport (dont la durée de validité devra être supérieure à la durée de la formation choisie),
- d'une photo d'identité récente (au format « .jpg »), et
- de la copie de la traduction officielle du diplôme de fin d'études secondaires (équivalent au baccalauréat) pour toute demande concernant une formation d'une durée supérieure à quatre-vingt-dix (90) jours par un Etudiant soumis à l'obtention d'un visa long séjour (cf. supra, article 4.2.2),

Le Client devra également demander son affiliation à la sécurité sociale française en s'inscrivant sur le site dédié etudiant-etranger.ameli.fr de l'Assurance Maladie. L'inscription à la sécurité sociale étudiante est gratuite et peut se faire dès l'arrivée en France (sans attendre le début des cours).

- soit sur place, auprès du secrétariat des Cours sis, 16-22, rue de Martignac 75007 Paris, du lundi au vendredi (de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30), dès le début de la période officielle d'inscription afférente au Cours choisi (telle que précisée sur le Site et dans chacune des Fiches).

A cet effet, il doit remettre :

- une photographie d'identité récente (au format « .jpg »),
- une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport dont la durée de validité devra être supérieure à la durée de la formation choisie) pour les ressortissants de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen et de la Suisse, ainsi que pour les ressortissants des pays tiers dispensés de visa (en cas de séjour d'une durée inférieure à quatre-vingt-dix (90) jours sur toute période de cent quatre-vingts (180) jours),
- le visa de court séjour Schengen (en cas de séjour d'une durée inférieure à quatre-vingt-dix (90) jours sur toute période de cent quatre-vingts (180) jours, pour les ressortissant des pays tiers soumis à visa) ou le visa long séjour (pour les Etudiants non ressortissants de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen et de la Suisse souhaitant séjourner dans l'espace Schengen plus de quatre-vingt-dix (90) jours sur une période de cent quatre-vingts (180) jours),

- une copie de la traduction officielle du diplôme de fin d'études secondaires (équivalent au baccalauréat) pour toute demande concernant une formation d'une durée supérieure à quatre-vingt-dix (90) jours,

Les Droits d'Inscription ainsi que les frais de dossier devront être intégralement réglés par le Client selon les modalités précisées à l'article 6.

Sauf cas de dispense d'affiliation, le Client devra également demander son affiliation à la sécurité sociale française en s'inscrivant sur le site dédié etudiant-etranger.ameli.fr de l'Assurance Maladie.

5.1.2 Les informations énoncées par le Client lors de son inscription engagent celui-ci et il demeure seul responsable des conséquences induites par une erreur dans le libellé de ses coordonnées (notamment son nom, prénom, date de naissance, nationalité, adresse postale, adresse électronique), sa sélection de Cours et/ou la date de la formation.

5.1.3 Toute inscription n'est considérée comme définitive que lorsque les centres de paiement ont donné leur accord. En cas de refus desdits centres, l'inscription est automatiquement annulée et le Client prévenu soit par un message à l'écran par le centre de paiement en cas de commande en ligne, soit par courrier électronique adressé par l'Ecole dans les autres cas.

5.2 Inscription en ligne et par correspondance : précisions

5.2.1 Modalités d'enregistrement de l'inscription en ligne

Toute saisie sur le Site fait l'objet d'un récapitulatif avant que le Client soit invité à confirmer ses choix. Le Client dispose ainsi, à chacune des étapes du processus de saisie, d'un mécanisme lui permettant de corriger ou de modifier ses choix.

Le Client est ensuite invité à valider son choix après avoir confirmé l'exactitude des renseignements fournis et son acceptation des présentes Conditions Générales de Services.

A ce stade, est également mis à sa disposition un formulaire de rétractation conforme aux dispositions légales et réglementaires lui permettant, s'il lui est ouvert, d'exercer son droit à rétractation dans les conditions et selon les modalités rappelées à l'Article 7.

Le Client est ensuite redirigé sur le site sécurisé de paiement en ligne afin de s'acquitter – selon le choix qu'il a opéré avant validation de son inscription – soit du montant total des Droits d'Inscription (hors frais de dossier), soit de l'Acompte tel que précisé dans les Fiches de Cours et rappelé lors du processus de saisie. Dans l'hypothèse où le Client n'aurait réglé que l'Acompte, il devra impérativement s'acquitter du solde au plus tard un (1) mois avant le début de son/ses Cours.

5.2.2 Confirmation de la réception d'une demande d'inscription en ligne ou par correspondance

Une confirmation de la demande d'inscription est adressée par l'Ecole au Client par email lequel récapitule les principales données de sa commande (numéro de commande, Cours sélectionné, date de la session choisie, montant des sommes versées). Le Client dispose d'un accès en ligne à un espace étudiant personnel pour lequel il aura au préalable choisi un mot de passe. La confirmation d'inscription – qui matérialise la conclusion du contrat de services entre l'Ecole et le Client – est accompagnée de la facture des sommes acquittées.

S'agissant des inscriptions en ligne, la confirmation rappelle également la liste, les délais et modalités d'envoi des documents nécessaires à la délivrance par l'Ecole du certificat d'inscription.

5.2.3 Délivrance du certificat d'inscription

A l'expiration du délai de rétractation et dès réception de l'ensemble des éléments nécessaires à sa délivrance, l'Ecole met à la disposition du Client dans son portail Etudiant et lui adresse sur demande de sa part par courrier postal le certificat d'inscription récapitulant l'ensemble des termes de sa commande. Ce certificat est délivré intuitu personae et ne peut, en aucun cas, être transféré à un autre Etudiant, notamment en cas de refus de visa.

5.2.4 Délivrance de la carte d'étudiant

L'Etudiant doit se présenter auprès du secrétariat des Cours de l'Ecole, au plus tard la veille du début des Cours de la formation à laquelle il s'est inscrit, muni :

- d'une copie du certificat d'inscription,
- du titre de séjour valide pour toute la durée du (des) Cours auquel (auxquels) il est inscrit,

• des pièces justifiant de sa couverture sociale (pour un séjour d'une durée supérieure à quatre-vingt-dix (90) jours), ou de l'assurance maladie voyage (pour un séjour d'une durée inférieure à quatre-vingt-dix (90) jours). Sauf cas de dispense d'affiliation, le Client devra demander son affiliation à la sécurité sociale française en s'inscrivant sur le site dédié etudiant-etranger.ameli.fr de l'Assurance Maladie.

VI. Conditions de paiement

6.1 Le Client reconnaît que la passation d'une commande de Cours entraîne nécessairement le paiement de celle-ci.

6.2 La participation aux prestations d'enseignement dispensées par l'Ecole nécessite le règlement en euros de l'intégralité :

– des Droits d'Inscription :

Le montant des Droits d'Inscription varie en fonction de la durée, de la fréquence et du type de Cours choisi. Les Droits d'Inscription n'incluent pas le coût des supports pédagogiques. Ils n'intègrent pas le coût de la couverture sociale devant être obligatoirement souscrite pour toute formation d'une durée supérieure à quatre-vingt-dix (90) jours (cf. supra, article 4.2.2).

Noter que les Droits d'Inscription ne comprennent pas ceux perçus par les organismes tiers organisateurs des tests et/ou des examens.

Les Droits d'Inscription sont précisés dans chacune des Fiches de Cours disponibles sur le Site et sont rappelés au Client, avant validation de sa commande de Cours, lors de son inscription en ligne. Sont seuls valables les tarifs publiés sur le Site au moment de l'inscription en ligne ou par correspondance ou le jour de l'inscription en cas d'inscription sur place.

– des frais de dossier :

Ils sont destinés à couvrir les frais administratifs liés au cursus de l'Etudiant à l'Ecole. Ils s'appliquent à l'ensemble des Cours suivis à l'Ecole par l'Etudiant. Leur montant peut être révisé chaque année (35 euros en 2020 appliqués à chaque session). Sauf en cas d'exercice du droit de rétractation, lorsqu'il est ouvert à l'Etudiant, les frais de dossier sont forfaitaires et non remboursables.

– des frais bancaires :

Tous les frais de change, commissions et autres frais bancaires supportés par l'Ecole sont à la charge du Client et lui seront refacturés, le cas échéant, à l'euro.

Il est rappelé que les activités d'enseignement dispensées par l'Ecole sont exonérées de taxe sur la valeur ajoutée en application de l'article 261-4-4° du Code général des Impôts.

6.3 Le règlement des Droits d'Inscription et des frais de dossier peut être effectué :

6.3.1 En ligne

• par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, JCB),

6.3.2 En cas d'inscription par voie postale :

par virement sur le compte de Cours de civilisation française: N° IBAN : FR76 3000 3016 7800 0201 2416 319 BIC SOGEFRPP

6.3.3 En cas d'inscription sur place auprès du secrétariat des Cours :

• par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, JCB, Amex),

• par chèque bancaire (banque française) à l'ordre de la « Cours de civilisation française de la Sorbonne »,

• par mandat-compte établi dans n'importe quel bureau de Poste (Bénéficiaire : Cours de Civilisation Française – n° de CCP : 0101622 ; Lettre : P ; Centre : Paris),

• en espèces, selon les dispositions réglementaires en vigueur.

6.4 Les règlements effectués par le Client ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par l'Ecole des sommes dues. En cas de non-règlement de l'intégralité des Droits d'Inscription, frais de dossier et, le cas échéant, des frais d'affiliation au régime de sécurité sociale des Etudiants au plus tard lors de la finalisation de l'inscription, l'Ecole se réserve le droit de suspendre ses prestations.

VII. Droit de rétractation

7.1 Champ d'application du droit de rétractation

Le droit de rétractation est reconnu exclusivement aux consommateurs, c'est-à-dire aux personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après « le Client Consommateur ») et ne s'applique qu'aux contrats conclus soit à distance (inscription en ligne ou par correspondance), soit à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement.

7.2 Délai et modalités d'exercice du droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client Consommateur dispose du droit de se rétracter, sans avoir à justifier de motifs ni à payer des pénalités, pendant un délai de quatorze (14) jours courant à compter de la date de conclusion à distance du contrat de prestation de service, c'est-à-dire de la date d'envoi par l'Ecole à l'Etudiant de la confirmation de sa commande (cf. supra article 5.2.2).

Pour exercer son droit de rétractation, le Client Consommateur devra, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours ci-dessus, notifier sa décision de rétractation à l'Ecole en lui faisant parvenir par email à l'adresse relationclients@ccfs-sorbonne.fr ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception expédiée à « SAS, Cours de civilisation française de la Sorbonne, 16-22, rue de Martignac – 75007 Paris » :

- soit [le formulaire de rétractation dont le modèle est disponible en ligne](#) sur le Site,
- soit toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

7.3 Remboursement

L'Ecole procédera au remboursement – dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle elle est informée de la décision du Client Consommateur de se rétracter – de tous les paiements reçus de lui. Le remboursement s'effectuera par le même mode de paiement que celui utilisé par le Client Consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès de ce dernier pour un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement ne lui occasionnera pas de frais.

7.4 Renonciation au droit de rétractation

Si le Client Consommateur souhaitait que l'exécution du contrat de prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, il devra le demander expressément à l'Ecole qui conservera sa demande sur papier ou sur un support durable. Dans ce cas, le Client Consommateur conservera son droit de rétractation, mais s'il l'exerce, devra verser à l'Ecole un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total convenu dans le contrat. Les frais de dossier resteront acquis à l'Ecole.

VIII. Annulation – Report des prestations – Remboursement – Avoir

8.1 Annulation à l'initiative du Client

Toute demande d'annulation et de remboursement des sommes avancées doit parvenir à l'Ecole par écrit (courrier recommandé avec demande d'avis de réception ou email).

Pour les besoins du présent article, il faut comprendre par « Début des Cours », la date du premier jour de cours de la formation choisie par le Client. Cette date est unique, quelle que soit la durée de présence de l'Etudiant dans l'Ecole.

8.1.1 Annulation d'une inscription avant le Début des Cours

Hors exercice du droit de rétractation dans les délais légaux, le Client ne pourra annuler son inscription et, partant, obtenir le remboursement par l'Ecole des sommes qu'il a avancées, qu'en cas de refus de visa, de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ou d'un motif légitime et impérieux.

Pour faire valoir ce droit, l'Etudiant devra obligatoirement joindre à sa demande d'annulation et de remboursement, tous documents attestant de son impossibilité absolue de suivre le Cours à raison du refus de visa (tampon ou lettre de refus), de l'événement de force majeure ou du motif légitime et impérieux. Dans tous les cas, les frais de dossier ne seront pas remboursés.

En cas d'annulation pour tout autre motif que ceux ci-dessus rappelés, l'Acompte versé lors de l'inscription sera de plein droit acquis à l'Ecole.

8.1.2 Annulation d'une inscription après le Début des Cours

Une fois passée la date prévue de Début des Cours, aucune demande d'annulation et de remboursement ne sera acceptée, sauf si cette demande de résiliation anticipée du contrat est justifiée par l'incapacité absolue et définitive de l'Etudiant à suivre le Cours du fait d'un événement de force majeure ou d'un motif légitime et impérieux.

Dans ce cas, l'Etudiant devra joindre à sa demande d'annulation et de remboursement, les documents attestant de cette incapacité absolue et définitive. Sur présentation de ces documents, l'Ecole procédera au remboursement des Droits d'Inscription versés après déduction d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la date de réception de la demande de résiliation accompagnée desdits documents. Les frais de dossier resteront acquis à l'Ecole.

En cas d'annulation pour tout autre motif que celui ci-dessus énoncé, l'intégralité des Droits d'Inscription et frais de dossier sera de plein droit acquise à l'Ecole.

8.2 Annulation et report à l'initiative de l'Ecole

Le Client est informé que l'Ecole ne sera pas nécessairement en mesure d'assurer certains Cours en dessous d'un nombre minimum d'Etudiants – qui sera déterminé par elle en fonction de ses impératifs d'organisation et des disponibilités des professeurs – et déclare expressément accepter cette éventualité.

L'Ecole s'efforcera de reprogrammer la prestation annulée.

Si un Cours ne peut être assuré comme initialement envisagé, l'Ecole en informera le Client au plus tard quarante-huit (48) heures avant la date de début du Cours et lui proposera soit de reporter la date des prestations annulées, soit de participer à un autre Cours. Si le Client refuse le report ou la prestation proposée en remplacement, le prix initialement versé à l'Ecole lui sera remboursé.

Dans tous les cas, l'annulation ou le report des prestations ne pourront donner lieu au versement par l'Ecole de dommages-intérêts, à quelque titre que ce soit.

8.3 Avoir

Un avoir ou un report peut être sollicité auprès de la direction. En cas d'avis favorable, cet avoir est à faire valoir dans les dates limites d'inscription. Il est limité à 2 ans et est non transférable.

8.4 En cas de crise sanitaire

Les Cours de civilisation française de la Sorbonne se sont organisés pour permettre le déroulement des cours en présentiel dans le respect des règles sanitaires. Celles-ci seront adaptées au fur et à mesure de l'évolution des directives gouvernementales, directives qui peuvent exiger de basculer les cours en présentiel en cours à distance. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera accordé.

IX. Règlement Intérieur – Discipline - Assiduité

L'Etudiant s'engage à respecter scrupuleusement le Règlement Intérieur figurant en annexe des présentes Conditions Générales de Services. L'Etudiant qui ne se présente pas à une (des) leçon(s) ne pourra obtenir ni remboursement, ni compensation, ni report de la (des) leçon(s). En outre, et en cas d'absences injustifiées, l'Ecole ne sera pas en mesure de délivrer à l'Etudiant, en fin de session, un certificat de présence.

En cas de manquement grave de l'Etudiant au Règlement Intérieur, l'Ecole se réserve le droit de prononcer l'exclusion définitive de l'Etudiant fautif sans préavis et sans remboursement. Il en ira notamment ainsi en cas de conduite incorrecte ou de comportement inacceptable de l'Etudiant (vol, consommation de drogue ou d'alcool, violence physique ou verbale, etc.).

X. Preuve

Les données enregistrées par l'Ecole au moyen des systèmes d'enregistrement automatique du Site ou par son Service Relation Client ainsi que tout email échangé entre l'Ecole et le Client seront considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la transaction en cas de différend entre les Parties et seront conservés par l'Ecole pendant toute la durée nécessaire au regard des règles légales de prescription.

XI. Protection des données à caractère personnel

L'Etudiant et/ou le Client consentent à l'utilisation par l'Ecole des données à caractère personnel collectées au cours du processus d'inscription, ces informations étant indispensables pour le traitement et la gestion administrative du cursus de l'Etudiant et l'établissement des factures. Ces données ne seront transmises par l'Ecole qu'aux personnes concourant en son sein à la dispense des prestations d'enseignement et à leur suivi. Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux

libertés, l'Ecole a procédé à la déclaration du fichier comprenant des données à caractère personnel auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

A tout moment, l'Etudiant bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression des données à caractère personnel le concernant. Ces droits peuvent être exercés par l'Etudiant en écrivant à l'adresse suivante : Cours de civilisation française de la Sorbonne, 16-22, rue de Martignac – 75007 Paris, en indiquant ses NOM, Prénom, adresse email.

La demande, qui devra préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse, doit être signée par l'Etudiant et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature.

XII. Responsabilité - Force Majeure

L'Ecole est responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient exécutées par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. L'Ecole ne pourra toutefois être tenue responsable en tout ou en partie de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations, dès lors qu'elle est soit imputable au Client et/ou l'Etudiant, soit à un cas de Force Majeure.

L'Ecole ne saurait ainsi être tenue responsable de l'annulation des Cours ou d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations, si cette annulation ou ce manquement est dû à un cas de Force Majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Par « Force Majeure », il convient d'entendre tout événement échappant au contrôle de l'Ecole, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, rendant impossible l'exécution totale ou partielle des prestations lui incombant. Seront notamment considérés comme cas de Force Majeure, l'incendie, la grève générale, la guerre et les catastrophes naturelles. L'Ecole sera ainsi déchargée de toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de l'inexécution de ses obligations en cas de guerre, révolution, troubles civils ou politiques, émeutes, grèves, épidémie, pandémie, quarantaine ou catastrophes naturelles.

XIII. Assurances

L'Ecole décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou d'endommagement des effets personnels des Etudiants survenus dans ses locaux.

Les assurances maladie, accident et responsabilité civile sont à souscrire par le Client/l'Etudiant lui-même.

XIV. Utilisation de l'image

Dans l'hypothèse où elle serait amenée à prendre des photographies des Etudiants en vue de les utiliser pour illustrer du matériel de promotion (brochures, Site internet, etc.), l'Ecole sollicitera préalablement leur autorisation écrite.

XV. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Services ainsi que tous les rapports et prestations entre les Parties sont régis par et soumis au droit français.

XVI. Règlement des Litiges

16.1 Pour tout litige relatif à la validité, et/ou l'interprétation, et/ou l'exécution, et/ou l'inexécution et/ou la résiliation du contrat de prestation de services conclu entre l'Ecole et un Client Consommateur (le « Litige »), ce dernier est invité – avant toute action contentieuse – à s'adresser par priorité à l'Ecole en formulant, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, une réclamation circonstanciée (rédigée en langue française ou anglaise) auprès du Service Relation Client, les Parties s'engageant à chercher de bonne foi à régler amiablement leurs différends dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception de ladite réclamation.

16.2 Il est rappelé aux Clients Consommateurs (tels que définis à l'article 7.1) qu'ils disposent du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (ci-après le « Médiateur ») en vue de la résolution amiable du Litige qui les opposerait à l'Ecole (article L. 612-1 du Code de la consommation), ce recours à la médiation demeurant toutefois pour eux une simple faculté (article L. 612-4 du Code de la consommation). Aussi, tout Litige pourra être soumis par le Client Consommateur à la médiation de :

CMAP

Le consommateur peut saisir le CMAP soit :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse www.mediateur-conso.cmap.fr,

- par courrier électronique à consommation@cmap.fr, ou
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris).

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le Médiateur, la demande du Client Consommateur devra contenir les éléments suivants pour être traitée rapidement : ses coordonnées postales, email et téléphoniques, ainsi que les nom et adresse complets de l'Ecole, un exposé succinct des faits et la preuve des démarches préalables auprès de l'Ecole.

16.3 Conformément aux dispositions de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, le Litige ne pourra pas être examiné par le Médiateur, si :

- le Client Consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son Litige directement auprès de l'Ecole par une [réclamation écrite](#) selon les modalités prévues, le cas échéant, dans les présentes Conditions Générales de Services ;
- la demande de médiation est manifestement infondée ou abusive ;
- le Litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le Client Consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Ecole ;
- le Litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

16.4 En application des dispositions de l'article 2238 du Code civil, la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un Litige, les Parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six (6) mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des Parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée.

16.5 Nonobstant ce qui précède, et conformément aux dispositions de l'article R. 631-3 du Code de la consommation, le Client Consommateur peut, en cas de Litige, saisir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

XVII. Service Relation Clients

Pour toute information complémentaire, le Client est invité à prendre contact avec le Service Relation Clients, soit par email à l'adresse relationclients@ccfs-sorbonne.fr, soit par courrier postal adressé à : Cours de civilisation française de la Sorbonne, SAS – 16-22, rue de Martignac à Paris – 75007 Paris.

XIX. Informations légales

Raison sociale :

SAS Sorbon Langue Française société à mission

Président :

Monsieur Bernard Franco

Adresse :

16-22, rue de Martignac à Paris (75007)

Siren :

RCS Paris 892 167 693

Service Relation Clients :

Tél. : +33 (0)1 4410 7700 ; Email : relationclients@ccfs-sorbonne.fr

Services administratifs /accueil des Clients :

Cours de civilisation française de la Sorbonne – 16-22 rue de Martignac– 75007 Paris