

## **CONDITIONS GENERALES DES VENTES**

### **Institut français de Hanoi - L'Espace**

#### **1. Carte de membre de l'Institut français de Hanoi – L'Espace**

La carte de membre de l'Institut français de Hanoi – l'Espace remplace, depuis le 1er septembre 2015, la carte d'adhésion de l'Espace qui existait jusque-là.

Elle est en vente à la médiathèque, au premier étage de l'Espace. Les tarifs de vente sont disponibles à l'accueil de l'Espace, à la médiathèque, au bureau des inscriptions, et sur le site internet de l'Institut français.

La carte de membre, valable 1 an à compter du jour de l'inscription, est remise dans un délai maximal de deux semaines. Dans l'attente de la délivrance de la carte de membre, le reçu du paiement fait foi et donne tous les avantages de la carte de membre.

Les inscrits à des cours de langue, camps d'été pour enfants ou autres ateliers de l'Espace bénéficient d'une carte de membre individuelle gratuite qu'ils obtiennent auprès du Bureau des inscriptions, au deuxième étage de l'Institut français de Hanoi. Il leur appartient ensuite de se rendre à la médiathèque, avec leur carte de membre, pour formaliser leur inscription à la médiathèque et se faire ouvrir un compte sur Culturethèque, la bibliothèque numérique.

La carte de membre procure les avantages suivants :

- Abonnement nominatif à la médiathèque avec possibilité d'emprunter 4 livres, 2 périodiques, 2 documents audiovisuels (CD, DVD, CDRom) pendant 3 semaines
- Ouverture d'un compte et accès gratuit à Culturethèque, la bibliothèque numérique
- 2 billets à tarif réduit (dit « tarif membre ») pour les événements culturels organisés par l'IFV – quand un tel tarif est prévu et quand les billets sont achetés avant le jour de l'événement
- Des réductions dans les boutiques partenaires de la carte de membres de l'Institut français de Hanoi – l'Espace. La liste des boutiques partenaires est disponible à l'accueil de l'Espace, à la médiathèque, au bureau des inscriptions, et sur le site internet
- Accès gratuit au parking de l'Espace, dans la limite des places disponibles.

En cas de perte de la carte, elle peut être rééditée sur demande, en échange du paiement de frais de réédition de la carte (cf. grille tarifaire en vigueur).

## **2. Parking de l'Institut français de Hanoi – l'Espace**

Le parking de l'Espace est payant sauf exceptions (cf. grille tarifaire en vigueur). Chaque entrée de moto ou vélo électrique donne droit au paiement du droit d'entrée contre remise par le gardien d'un ticket sur lequel est inscrit le n° d'immatriculation du véhicule, ainsi que la date du jour.

La carte de membre (ou le récépissé d'inscription) doit être montrée au gardien à l'entrée du parking. Elle donne droit à l'accès gratuit, dans la limite des places disponibles.

En cas d'oubli ou de perte de la carte de membre, le paiement de la place de parking est néanmoins exigé pour pouvoir garer son véhicule (sauf pour les vélos). En aucun cas le paiement ne peut faire l'objet d'un remboursement ultérieur.

Le parking est ouvert à partir de 6h30 à 24h00.

Aucun véhicule ne peut être laissé durant la nuit. Tous les véhicules doivent être repris avant la fermeture des portes du parking (y compris tous les véhicules pour lesquels l'entrée est gratuite). Si un véhicule est laissé durant la nuit, une pénalité est appliquée à son propriétaire (cf. grille tarifaire en vigueur).

Aucun véhicule ne peut être récupéré durant la fermeture du parking. En cas de récupération pendant la nuit - en cas de force majeure - une pénalité est appliquée à son propriétaire (cf. grille tarifaire en vigueur).

En cas de perte du ticket de stationnement, le véhicule ne peut être récupéré qu'après vérification formelle de l'identité du propriétaire et de la carte d'immatriculation du véhicule (ce qui peut nécessiter un délai supérieur à 24 heures). La récupération du véhicule ne peut donc pas être possible le jour même de la perte du ticket. Une pénalité est appliquée à son propriétaire (cf. grille tarifaire en vigueur).

Par mesure de sécurité, aucun véhicule (payant ou gratuit) ne doit stationner dans le couloir d'accès au parking au-delà d'une durée de cinq minutes. Tout dépassement entraîne le paiement du stationnement. Au-delà de ce délai de 5 minutes, le propriétaire doit déplacer son véhicule.

Pour les entrées gratuites au parking, le gardien remet au propriétaire une plaquette numérotée et inscrit le numéro sur le véhicule. Les plaquettes sont récupérées par le gardien lors de la sortie.

L'Institut français de Hanoi décline toute responsabilité en ce qui concerne les véhicules garés au sein de son parking.

L'entrée au parking se fait au pas, moteur éteint.

## **3. Cours de langue, camps d'été pour enfants, ateliers**

## **Inscription aux cours de langue, camps d'été pour enfants, ateliers**

Le cours est facturé au moment de l'inscription selon la grille tarifaire en vigueur. La grille tarifaire en vigueur est disponible à l'accueil de l'Espace, à la médiathèque, au bureau des inscriptions et sur le site internet de l'Espace.

Le paiement doit être effectué en un seul versement, à l'inscription, en espèce, par carte bancaire ou par virement bancaire.

A la première inscription à un cours de français à l'Institut français de Hanoi – l'Espace, si la personne concernée a déjà une connaissance de la langue française, elle doit passer un test de positionnement afin d'évaluer son niveau. Le test de positionnement est facturé selon la grille tarifaire en vigueur.

Chaque personne s'inscrivant à des cours ou ateliers doit s'acquitter de frais de dossier, facturés selon la grille tarifaire en vigueur. Ces frais ne peuvent être facturés qu'une fois par an à une même personne, l'année commençant à sa date d'inscription, et restent acquis à l'Institut français de Hanoi dans les cas d'annulation de l'inscription citées aux articles 8, 9 et 10 des présentes conditions générales de vente.

Une carte de membre de l'Espace – Institut français de Hanoi, valable 1 an à compter du jour de l'inscription, est offerte à tout inscrit.

Les frais de dossier ne comprennent pas l'achat éventuel des livres d'études, à la charge de l'inscrit.

## **En cas de changement de cours**

### **Du fait de l'Institut français de Hanoi :**

En début de session, l'Institut Français de Hanoi se réserve le droit de ne pas ouvrir ou d'annuler un cours proposé à l'inscription. Dans ce cas, l'inscrit peut passer dans un autre cours aux caractéristiques similaires.

- Si le nouveau cours attribué est d'un coût supérieur à celui initialement choisi par l'inscrit, la différence n'est pas facturée à l'étudiant.

- Si le nouveau cours attribué est d'un coût inférieur, un remboursement de la différence est proposé par virement bancaire et dans un délai maximum de 15 jours. L'inscrit peut faire le choix d'un avoir valable jusqu'à la fin de l'année civile, plutôt qu'un remboursement.

- Si l'Institut français de Hanoi ne parvient pas à proposer un autre cours compatible avec les contraintes de l'inscrit, son inscription lui est entièrement remboursée par virement bancaire et dans un délai maximum de 15 jours. Plutôt qu'un remboursement, l'inscrit peut faire le choix d'un avoir valable jusqu'à la fin de l'année civile.

- Si l'Institut français de Hanoi ne parvient pas à ouvrir de cours, en raison d'effectifs trop faibles, son inscription lui est entièrement remboursée par virement bancaire et dans un délai maximum de 15 jours. Plutôt qu'un remboursement, l'inscrit peut faire le choix d'un avoir valable jusqu'à la fin de l'année civile.

### **Du fait de l'inscrit :**

Le changement d'un cours vers un autre est possible sur demande, exceptionnellement, avec l'accord préalable du directeur des cours et des enseignants concernés, et si les conditions d'accueil le permettent. Si ces conditions ne sont pas remplies, l'inscrit bénéficie d'un avoir pour une inscription à une autre formation. Cet avoir est valable jusqu'à la fin de l'année civile concernée.

Si l'Institut français peut répondre favorablement à la demande de changement de cours :

- Aucun remboursement n'est prévu s'il s'agit d'un passage à un cours de coût inférieur,
- L'inscrit doit s'acquitter de la différence de tarif s'il s'agit d'un passage à un cours de coût supérieur.

### **Impossibilité de suivre la formation**

En cas de force majeure (maladie, accident, autre), si la personne inscrite ne peut pas suivre la formation à laquelle elle s'est inscrite, celle-ci peut se réinscrire dans une autre formation, ou si elle a prévenu de sa défection 48h avant le début de sa formation et sur présentation d'un justificatif, elle peut être remboursée à hauteur de 80 % du coût de la formation payée, avant le 31 décembre de l'année concernée. L'inscrit peut également choisir, plutôt qu'un remboursement, d'avoir un avoir valable à l'école de langues jusqu'à la fin de l'année civile.

Il est possible à tout inscrit d'annuler sa participation à une formation, pour raisons personnelles, dans les deux semaines suivant son inscription et avant le début de la formation. L'Institut français de Hanoi rembourse alors l'inscrit à hauteur de 80% du coût de la formation par virement bancaire. Si l'inscrit annule sa participation à la formation plus de deux semaines après son inscription, aucun remboursement n'est prévu.

Aucun remboursement n'est prévu dans le cas où un apprenant n'est plus disponible pour suivre les cours de la session à laquelle il est inscrit.

Formations hors les murs de l'IFV et formations pour des groupes d'individus : si le groupe de personnes en formation ne peut être présent à l'un des cours, la personne responsable de ce groupe doit en informer l'Institut français au moins 72h à l'avance. Passé ce délai, le cours est facturé même s'il n'a pas pu avoir lieu.

Les frais annuels de dossier acquittés auprès de l'Institut français de Hanoi– L'Espace ne sont en aucun cas remboursés.

Pour tout remboursement, la preuve du paiement de la formation acquittée doit être produite (reçu délivré au moment du paiement). Le reçu de paiement est en effet le document de référence qui valide l'inscription.

Au moment de l'inscription, le participant à un cours doit prendre connaissance du calendrier académique et notamment des jours fériés qui peuvent impacter le nombre d'heures de cours préétabli. Le cas échéant, ces heures ne sont pas rattrapées.

Le rattrapage d'un cours manqué par l'inscrit n'est pas prévu en cas de cours collectif. En cas de cours particulier, si l'intéressé a prévenu 48h à l'avance de sa non disponibilité, le cours peut être reprogrammé en fonction des disponibilités de l'intéressé et du professeur.

Dans le déroulement d'une session, si l'Institut Français de Hanoi doit annuler un cours, il s'engage à en informer au plus tôt les inscrits. Dans ce cas, un cours de rattrapage est proposé aux inscrits en fonction des disponibilités de l'enseignant.

L'Institut français de Hanoi se réserve le droit de remplacer le professeur assigné au cours à n'importe quel moment de la session.

Un certificat de présence aux cours est remis uniquement sur demande et seulement aux inscrits qui auront suivi au moins 75% des cours. Ce certificat ne vaut pas attestation de niveau.

### Discipline

Si le comportement d'un élève de l'école de langue est jugé inapproprié et perturbe le bon déroulement des cours, la Direction de l'Institut français du Vietnam est autorisée à exclure l'élève en question sans préavis. Aucun remboursement ne sera effectué.

<b>4. Examens d'études en langue française (DELFF) –Diplôme approfondi de langue française (DALF) et Diplôme de français professionnel (DFP) juridique B2</b>
---

### **Tarifs majorés DELF-DALF**

Des tarifs majorés DELF-DALF s'appliquent pour les personnes qui s'inscrivent après la date limite d'inscription et selon la grille tarifaire en vigueur. Leur existence ne constitue en aucun cas un droit automatique à une inscription à l'examen après la date limite d'inscription. Une inscription après la date limite d'inscription est conditionnée à l'accord explicite du chef de centre.

Ces tarifs majorés sont applicables pour les DELF Junior et les DELF-DALF Tous Publics.

Ils ne sont pas applicables aux DELF Prim.

### **Remboursement des inscriptions aux examens DELF-DALF et DFP Juridique B2**

En cas de force majeure (maladie, accident, autre), si la personne inscrite ne pas être présente le jour de l'examen DELF – DALF, elle peut bénéficier d'un avoir pour une inscription à une autre session DELF-DALF valable jusqu'à la fin de l'année civile concernée ou à défaut, d'un remboursement à hauteur de 80 % des frais d'inscription par virement bancaire.

Pour le DFP Juridique B2, seule la différence entre les frais d'inscription et les droits d'examen à reverser à la CCIP (chambre de commerce et d'industrie de Paris Ile de France, coordonnatrice de l'examen) peut être remboursée.

Cette disposition est soumise à l'accord préalable du responsable des certifications de l'Institut français de Hanoi et sur présentation d'un justificatif.

Il est possible à l'inscrit, pour raisons personnelles, d'annuler sa participation à un examen DELF-DALF et DFP Juridique B2 uniquement pendant la période d'inscription. L'inscrit peut alors bénéficier d'un avoir pour une inscription à une autre session valable jusqu'à la fin de l'année civile concernée ou à défaut, d'un remboursement à hauteur 80 % des frais d'inscription par virement bancaire. L'inscrit doit informer le responsable des certifications de l'Institut français de Hanoi avant la date limite d'inscription.

Si l'examen est annulé du fait de l'Institut français de Hanoi, celui-ci s'engage à proposer aux inscrits une session d'examen de remplacement. Si les inscrits ne peuvent y participer, l'Institut français de Hanoi s'engage à les rembourser intégralement.

Pour tout remboursement, la preuve du paiement de l'examen concerné doit être produite (reçu délivré au moment du paiement). Le reçu de paiement est en effet le document de référence qui valide l'inscription.

L'obtention d'une réédition ou d'un duplicata de diplôme est soumise à l'accord du responsable des certifications de l'IFV et du CIEP et/ou de la CCIP. Cette prestation est facturée selon la grille tarifaire en vigueur.

<b>5. Examens du Test de connaissance du français (Tous publics – TP - et pour la Demande d'Admission Préalable - DAP)</b>
--

### **Inscription au TCF**

Pour pouvoir s'inscrire à une session de TCF, les candidats doivent au préalable avoir un compte en ligne Campus France. Un candidat qui dispose déjà d'un compte Campus France mais ne parvient pas à l'ouvrir doit demander assistance à un agent Campus France, et non ouvrir un nouveau compte.

Chaque session de TCF a une période d'inscription déterminée par le calendrier des sessions TCF. Le calendrier en vigueur est disponible sur le site internet de Campus France Vietnam. En cas de changement du calendrier, Campus France Vietnam est tenu d'en informer les candidats déjà inscrits. Les candidats au TCF peuvent s'inscrire uniquement pour une session dont la période d'inscription est en cours.

Le tarif en vigueur est indiqué sur le site internet de Campus France Vietnam.

Lors du paiement, le candidat doit préciser ses nom et prénom, son numéro de dossier Campus France, et indiquer s'il s'inscrit à la session TP ou DAP. Les candidats assument l'entière responsabilité du choix de la version du TCF auquel ils s'inscrivent.

Le paiement des frais d'inscription au TCF n'est que la première étape de l'inscription. Une fois les frais d'inscription réglés, les candidats doivent se connecter à leur compte Campus France, aller dans la rubrique « Mon dossier » et choisir la session à laquelle ils souhaitent s'inscrire en cliquant sur « Je choisis ma session de test de langue ». Lorsqu'un candidat choisit

la session d'examen sur son compte en ligne, la case « test de langue » indique « inscrit ». A ce stade, l'inscription doit être contrôlée et validée par un agent Campus France dans les 5 jours ouvrés qui suivent la clôture des inscriptions. Un candidat n'est effectivement inscrit que si la case « test de langue » indique la date où le test est planifié (« Planifié le... »).

Tout incident éventuel dans le processus d'inscription doit être signalé à un agent Campus France dans les plus brefs délais. Un incident signalé après la clôture des inscriptions ne sera traité que si celui-ci est du fait de Campus France.

Après la clôture des inscriptions, les agents Campus France vérifient l'adéquation entre les demandes d'inscription et les paiements validés. S'il n'y pas d'anomalie, les agents Campus France procèdent à la commande du TCF au CIEP (Centre international d'études pédagogiques, à Paris). Dès lors, les ajouts ou retraits de candidats ne sont plus possibles sans production d'un justificatif, et sous réserve de l'accord du CIEP.

En cas d'anomalie, les agents Campus France font des vérifications auprès du secrétariat et/ou des candidats, sur la base des informations fournies par les candidats lors du paiement ou dans leur dossier Campus France. Si des informations complémentaires doivent être demandées à un candidat, et que celui-ci ne répond pas aux sollicitations des agents Campus France dans un délai de 24 heures à compter de la première sollicitation, son inscription est considérée comme invérifiable et n'est pas prise en compte.

Les candidats sont tenus de fournir des informations correctes au moment du paiement des frais d'inscription et dans leur dossier Campus France. Dans le cas contraire, Campus France Vietnam se réserve le droit de ne pas prendre en compte l'inscription.

Conformément au règlement du CIEP, un candidat ayant déjà passé le TCF ne peut pas le repasser avant un délai de 60 jours (quelle que soit la version), sinon l'inscription n'est pas prise en compte.

La liste des candidats inscrits à une session de TCF est affichée sur le panneau d'affichage de Campus France (au 1er étage de l'Espace) une semaine maximum après la clôture des inscriptions de ladite session.

### **Modalités de paiement**

Les frais d'inscription sont à payer en espèces au bureau des inscriptions (deuxième étage de l'Espace), par carte bancaire ou par virement bancaire.

Lors du paiement des frais d'inscription en espèce, les candidats doivent indiquer aux secrétaires leur nom, prénom, date de naissance, et numéro de dossier Campus France. Les candidats doivent également compléter la liste d'inscription en écrivant de façon lisible. Dans le cas contraire, tout problème dans la prise en compte du paiement ne pourra être imputé à l'IFV.

Lors du paiement des frais par virement bancaire, les candidats doivent libeller le virement en indiquant leur numéro de dossier Campus France et la version du TCF auquel ils comptent s'inscrire (TP ou DAP). Dans le cas contraire, tout problème dans la prise en compte du paiement ne pourra être imputée à l'IFV.

## **Remboursement des inscriptions aux examens**

En cas d'annulation par le candidat d'une inscription à une session de TCF avant la clôture des inscriptions de ladite session, le candidat est remboursé sans condition, à hauteur de 80% du montant des frais d'inscription.

En cas de non prise en compte d'une inscription pour une raison imputable au candidat, les frais d'inscriptions ne sont pas remboursés, mais le paiement du candidat est conservé pour une inscription à une session ultérieure du même examen et dans la même année civile.

En cas de retard le jour de l'examen, et à moins qu'il ne puisse produire à Campus France sous un délai de 48h un justificatif et que celui-ci soit accepté par le CIEP, le candidat n'est pas remboursé, et son paiement ne peut être conservé pour s'inscrire à une session ultérieure.

En cas d'absence justifiée à l'examen, le candidat doit fournir à Campus France Vietnam un justificatif qui est ensuite soumis à l'appréciation du CIEP. Sous réserve que le CIEP donne son accord, le candidat peut bénéficier d'un report de son inscription pour une session ultérieure du même examen et dans la même année civile.

En cas de force majeure obligeant Campus France à annuler un examen, une autre date est proposée aux candidats. Les candidats pour lesquels la nouvelle date ne convient pas peuvent demander le remboursement intégral des frais d'inscription, ou un report de leur inscription à une session ultérieure du même examen et dans la même année civile.

Dans tous les autres cas, une demande de remboursement doit être faite par écrit, qui sera soumise à l'appréciation de la direction de l'Institut Français du Vietnam.

## **Déroulement des épreuves**

Il est de la responsabilité du candidat de s'informer sur les modalités et les caractéristiques du TCF. Un manuel du candidat peut être téléchargé librement sur le site du CIEP (<http://www.ciep.fr>). Les candidats sont tenus de lire ce manuel avant de passer le TCF.

Une pièce d'identité est exigée à l'entrée dans la salle d'examen. Les seules pièces d'identités acceptées sont la carte d'identité et le passeport.

Tout candidat se présentant dans la salle d'examen après le début de l'épreuve (lancement de l'enregistrement de l'épreuve orale) n'est pas admis à passer l'examen.

Conformément au règlement du TCF, les candidats ne sont pas autorisés à disposer de leur sac pendant l'examen. Les candidats ayant malgré tout emporté un sac doivent le laisser à l'endroit indiqué par le responsable de passation, et ne le récupérer qu'à la fin de la dernière épreuve. Ni Campus France Vietnam ni l'Institut Français de Hanoi ne sauraient être tenus responsables de la perte d'effets personnels lors d'un examen du TCF.

## **Résultats et attestations**

Campus France Vietnam reçoit les attestations du CIEP par voie postale et les transmet aux candidats.



En cas d'erreur sur une attestation, Campus France Vietnam n'intervient auprès du CIEP que si l'erreur n'est pas du fait du candidat. Le cas échéant le CIEP édite gratuitement une nouvelle attestation.

En cas de perte d'une attestation qui n'est pas du fait de Campus France Vietnam ou du CIEP, le CIEP ne délivre pas de nouvelle attestation.

La délivrance de duplicata de l'attestation TCF par Campus France Vietnam n'est pas systématique. Les demandes sont étudiées au cas par cas.

## **6. Procédure Campus France**

La vérification des dossiers des candidats par les agents Campus France est une étape obligatoire de tout projet d'études en France, et doit avoir lieu avant le dépôt de la demande de visa.

Les candidats doivent avoir consulté le site internet de Campus France Vietnam et s'être renseignés auprès des agents Campus France avant d'entamer une procédure de mobilité étudiante. Toute erreur de procédure ou non-respect du calendrier du fait du candidat entraînant des conséquences négatives pour le candidat ne pourra être imputée à l'IFV si l'information correcte figure sur le site internet de Campus France Vietnam.

Campus France ne gère pas les demandes de visa. Les seules sources d'information viable sur les demandes de visa sont le site internet de l'Ambassade de France à Hanoi et du Consulat général de France à Ho Chi Minh Ville.

### **Remboursement des frais de procédure Campus France**

Un candidat relevant d'un cas d'exemption de frais de procédure Campus France doit présenter les justificatifs de l'éligibilité à ce cas d'exemption lors de l'entretien Campus France. La production de justificatifs après l'entretien ne donne pas lieu au remboursement des frais de procédure.

Les frais de procédure ne sont pas remboursables si l'entretien a déjà eu lieu, sauf cas exceptionnel où un agent Campus France estime que l'entretien n'aurait pas dû avoir lieu. Dans tous les cas, l'annulation a posteriori d'un entretien est décidée par le Responsable Campus France. Un refus de remboursement postérieur à un entretien CEF ne requiert aucune justification de la part de l'IFV.

## **7. Billets pour un spectacle ou un film**

Les spectacles organisés par l'Institut français de Hanoi, de même que les films, font l'objet d'un tarif normal, et pour la plupart des spectacles et films, d'un tarif réduit.

Ont droit à ce tarif réduit :

- Les détenteurs de la carte de membre de l'Institut français de Hanoi – l'Espace (sur présentation de leur carte de membre) pour deux billets par spectacle ou film, si achat avant le jour de l'événement et si le spectacle ou le film donne lieu à tarif réduit
- Les étudiants (sur présentation d'une carte d'étudiant) et si le spectacle ou le film donne lieu à un « tarif étudiant »
- Les enfants scolarisés (primaire, collège, lycée) qui bénéficient du tarif « étudiant » quand il y en a un.

L'accès à l'auditorium pour un spectacle ou un pour un film peut être refusé à un spectateur s'il arrive plus d'un quart d'heure après l'heure prévue du spectacle. Dans ce cas aucun remboursement n'est accordé.

Si la personne qui a acheté un billet pour un spectacle ou pour un film n'est plus en mesure de s'y rendre pour des raisons qui lui sont propres, aucun remboursement n'est accordé.

Si le spectacle ou le film est annulé du fait de l'Institut français de Hanoi, les billets payés sont remboursés sur présentation des billets achetés (ou autre justificatif de paiement), et au tarif auquel ils ont été achetés, dans les deux semaines suivant l'annulation du spectacle ou du film. Passé ce délai, le remboursement n'est plus possible.

Si le spectacle doit être interrompu au-delà de la moitié de sa durée, et pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Espace-Institut français de Hanoi, les billets ne sont pas remboursés.

Si la projection du film doit être annulée ou interrompue pour des raisons indépendantes de l'Institut français de Hanoi, les billets payés sont remboursés, sur présentation des billets achetés, au tarif où ils ont été achetés, dans les deux semaines suivant l'annulation de la projection du film. Passé ce délai aucun remboursement n'est possible.

### **Les cartes cinéma 10 places et 50 places**

Les formules « Carte cinéma 10 places » et « Carte cinéma 50 places » donnent droit respectivement à 10 et 50 places de cinéma utilisables lors de séances dans la salle de cinéma de l'Institut français de Hanoi – L'Espace, tous les jours de la semaine, pour tous les films et toutes les séances, à l'exception des séances spéciales (séances réservées, avant-premières, séances proposant des contenus non cinématographiques comme la retransmission ou rediffusion d'événements sportifs, culturels, etc.) et à l'exclusion de tout autre produit ou service. Les cartes cinéma sont à utiliser exclusivement pour les événements organisés par l'Institut français de Hanoi – L'Espace ; en aucun cas, le détenteur d'une carte cinéma ne peut utiliser sa carte cinéma pour acheter des places pour assister à des prestations organisées par des organismes extérieurs (projections privées, réservations de groupes, etc.).

Les cartes cinéma sont vendues à l'accueil de l'Institut français de Hanoi – L'Espace dans la limite des stocks disponibles. L'acheteur doit indiquer le prénom, le nom et l'adresse électronique du détenteur de la carte cinéma. Ces informations ne seront utilisées que dans le cadre d'un usage interne à l'Espace. L'achat d'une carte cinéma donne lieu à la délivrance

d'une carte spécifique à la formule souhaitée et au chargement de cette formule sur ladite carte. Il est possible de recharger une carte cinéma en achetant une nouvelle formule tout en conservant la même carte cinéma après avoir épuisé le crédit de places disponibles. Les prix des formules sont ceux en vigueur au moment de l'achat (cf. grille tarifaire en vigueur). Les prix indiqués sont exprimés en dongs vietnamiens (VND), toutes taxes comprises (TTC). Toute revente d'une carte cinéma est strictement interdite. Les cartes cinéma ne sont pas remboursables en tout ou partie. Les cartes cinéma sont valides au maximum 2 ans à compter de la date d'achat, délai au-delà duquel les cartes cinéma doivent être restituées à l'accueil de l'Institut français de Hanoï – L'Espace. Les informations personnelles des anciens détenteurs (prénom, nom, adresse électronique) sont supprimées des cartes cinéma avant toute revente auprès d'un tiers.

Les formules « 10 places » et « 50 places » permettent au détenteur d'une carte cinéma de procéder à la réservation de billets de cinéma non nominatifs à l'accueil de l'Institut français de Hanoï – L'Espace sur présentation de la carte cinéma. Une carte cinéma n'octroie à son détenteur aucune priorité dans le processus de réservation. Le système débite le nombre de places réservées dans la limite du crédit disponible sur la carte. Le crédit de places de cinéma peut être consulté sur demande à l'accueil de l'Institut français de Hanoï – L'Espace. Le détenteur de la carte cinéma reconnaît avoir pris connaissance au moment de l'établissement de sa réservation des Conditions particulières des billets pour un spectacle ou un film, présentes dans les Conditions générales des ventes de l'Institut français de Hanoï – L'Espace, et déclare expressément les accepter sans réserve. Le détenteur de la carte cinéma ne dispose d'aucune faculté de rétractation concernant sa réservation d'une place de cinéma. L'utilisation d'une carte cinéma pour l'acquisition d'une place de cinéma disponible à la vente à un prix inférieur à la valeur d'une place dans le cadre d'une formule de carte cinéma ne donnera lieu à aucun remboursement.

Le remboursement d'une place de cinéma acquise avec une carte cinéma ne pourra avoir lieu que si la séance est annulée ou interrompue. Le cas échéant, le remboursement consiste en l'échange du ticket de cinéma acheté (sur présentation dudit ticket) contre un bon gratuit utilisable, pendant une durée de 1 an, pour une séance de cinéma à l'Espace (hors séances spéciales). Cet échange est possible à l'accueil de l'Espace pendant 2 semaines à compter de la séance annulée ou interrompue. Passé ce délai, l'échange n'est plus possible.

Le détenteur de la carte cinéma est titulaire et gardien de la carte qui lui est délivrée. La responsabilité de l'Institut français de Hanoï – L'Espace ne saurait être engagée en cas de perte, de vol, de détérioration ou d'utilisation par un tiers non autorisé.

En cas de perte ou de vol de la carte cinéma, le détenteur de la carte doit prévenir l'accueil de l'Espace au plus vite afin que la carte soit bloquée pour éviter toute utilisation par un tiers non autorisé. Le détenteur de la carte devra alors se rendre à l'accueil de l'Institut français de Hanoï – L'Espace afin d'obtenir une nouvelle carte en contrepartie du paiement de frais de réédition (cf. grille tarifaire en vigueur). Les places non utilisées créditées sur l'ancienne carte

seront transférées sur la nouvelle carte. Si le détenteur de la carte cinéma ne demande pas le transfert de ses places préalablement acquises suivant les modalités sus-énoncées, il perdra la possibilité d'utiliser les places non encore utilisées.

En cas de défectuosité de la carte non imputable à l'acquéreur, le détenteur de la carte cinéma devra se rendre à l'accueil de l'Institut français de Hanoï – L'Espace afin de se procurer une nouvelle carte sans frais. L'ancienne carte sera alors désactivée et conservée par l'Espace. Les places non utilisées créditées sur l'ancienne carte seront transférées sur la nouvelle carte. Si le détenteur de la carte cinéma ne demande pas le transfert de ses places préalablement acquises suivant les modalités sus-énoncées, il perdra la possibilité d'utiliser les places non encore utilisées.

En cas de défectuosité de la carte imputable à l'acquéreur, le détenteur de la carte cinéma devra se rendre à l'accueil de l'Institut français de Hanoï – L'Espace afin de se procurer une nouvelle carte en contrepartie de frais de réédition (cf. grille tarifaire en vigueur). L'ancienne carte sera alors désactivée et conservée par l'Espace. Les places non utilisées créditées sur l'ancienne carte seront transférées sur la nouvelle carte. Si le détenteur de la carte cinéma ne demande pas le transfert de ses places préalablement acquises suivant les modalités sus-énoncées, il perdra la possibilité d'utiliser les places non encore utilisées.

L'utilisation des cartes cinéma n'est pas cumulable avec des opérations tarifaires promotionnelles (sauf dispositions contraires précisées dans le règlement desdites opérations).

## **8. Médiathèque**

Depuis le 1er septembre 2015, l'abonnement à la médiathèque se fait uniquement par l'achat de la carte de membre de l'Institut français de Hanoï – L'Espace.

Les conditions d'emprunt sont précisées dans le règlement intérieur de la médiathèque, qui est disponible à la médiathèque.

En cas de non-retour de document dans les délais impartis, les agents de la médiathèque font une première relance par mail dans le mois qui suit, puis une deuxième relance un mois après la première relance. Si les documents empruntés ne sont pas rendus dans les quinze jours après la deuxième relance, la carte de membre est annulée. Le compte Culturethèque est fermé.

Si l'utilisateur souhaite se réabonner à la médiathèque, il doit d'abord rembourser les documents empruntés ou les rendre (en bon état) et acquitter les pénalités de retard. Sa carte de membre sera alors débloquée.

En cas de retard dans le retour des documents, des pénalités de retard sont à acquitter selon le règlement intérieur de la médiathèque.

## **9. Traductions et interprétations**

### **Traductions**

Les traductions sont à payer avant service fait.

Le temps nécessaire à la traduction des documents dépend du volume et de la nature des documents. Le temps minimum pour réaliser les traductions est de 3 jours ouvrés de travail. Une traduction urgente effectuée en 48 heures ou moins est facturée au tarif de base majoré de 50 %.

Pour les traductions techniques, les documents à traduire doivent être fournis en fichier Word au service de traduction. Le tarif de base est majoré de 20% si les documents à traduire nécessitent un travail de mise en page supplémentaire.

L'Institut français s'engage à garder confidentiels les documents qui lui sont confiés et à ne pas les communiquer.

### **Interprétations**

Tout travail d'interprétation de moins de 4 heures compte comme une demi-journée et tout travail compris entre 4 et 8 heures compte pour une journée complète. Toute heure supplémentaire est facturée au tarif de base majoré de 50 %.

Le paiement doit être effectué au minimum une semaine avant la date de la prestation.

Le plus tôt possible avant la prestation, le client doit fournir à l'interprète autant d'informations et de documents que nécessaires pour que ce dernier puisse étudier la terminologie spécifique requise.

Dans le cadre d'une mission hors de Hanoi, le client doit prendre en charge les frais de transport, les repas et hébergement de l'interprète dans un hôtel convenable.

Le contrat d'interprétariat est annulé de plein droit et sans indemnité dans tous les cas reconnus de force majeure.

Toute annulation du fait de la partie demandeuse moins de 7 jours avant l'événement entraîne pour cette dernière l'obligation de payer 50% du montant de la prestation demandée. Si la prestation a déjà été payée, l'IFV rembourse 50% du montant de la prestation et conservera 50 %.

Toute annulation du fait de la partie demandeuse avant ce délai de 7 jours précédant l'événement entraîne pour cette dernière l'obligation de payer 20 % du montant de la prestation demandée. Si la prestation a déjà été payée, l'IFV rembourse 80% du montant de la prestation et conserve 20 %.

## **10. Mise à disposition de l'auditorium et des salles de réunion et salles de cours**

L'auditorium et les salles de réunion et de cours de l'Espace peuvent être mis à disposition de parties tierces, en contrepartie d'une participation aux frais, et selon l'objet des événements qui y seront organisés par les parties tierces.

Pour obtenir la disponibilité de l'auditorium et les salles de réunion et de cours, ainsi que les niveaux de participation aux frais, il convient de contacter l'Espace. Sauf cas particulier, la participation aux frais demandée par l'Institut français de Hanoi – l'Espace, doit lui être payée quatre (4) jours avant la date d'occupation des locaux.

Si jamais les lieux ne devaient plus être disponibles, après la signature de la convention de mise à disposition, pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Institut français du Vietnam, celui-ci rembourse 100% des frais engagés par le ou les personnes qui souhaitaient utiliser ces locaux.

Si, après la signature de la convention de mise à disposition, le ou les personnes ne souhaitent plus occuper les lieux, ils doivent en prévenir l'Espace, par écrit (courriel), dès que possible. L'Espace rembourse les frais payés si l'annulation a lieu plus de 72h avant la date prévue de mise à disposition. Aucun frais n'est remboursé en deçà de 72h de préavis.

## **11. Règles générales à respecter**

Les personnes qui viennent à l'Institut français de Hanoi – l'Espace s'engagent à respecter les règles élémentaires de vie en société et à ne pas utiliser leur téléphone portable en salle de classe, dans les couloirs menant aux salles de classe, à la médiathèque ou dans l'auditorium.

Il est interdit d'amener et de consommer de la nourriture en salle de classe ou d'examen, dans l'auditorium ou dans la médiathèque.

Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'Espace (notamment dans l'auditorium, les salles de cours, les couloirs, etc.).

Si le comportement d'un visiteur ou d'un usager de l'Espace est de nature à perturber le fonctionnement harmonieux des lieux (cours, médiathèque, activités diverses (cinéma, spectacles, conférences), visites des expositions, etc.) le responsable de secteur est autorisé à l'exclure sans préavis. La même sanction peut être prononcée à l'encontre de tout individu dont le comportement est de nature à nuire à la bonne réputation de l'Espace.

Tout enfant mineur est placé sous la responsabilité de ses parents, sauf pendant les heures de cours ou d'activités encadrées auxquelles il est inscrit. Avant le début des cours ou des activités encadrées auxquels il est inscrit et à la fin des cours ou des activités encadrées, ses parents en sont responsables. Les parents ont donc la charge sans aucune restriction de la surveillance de leurs enfants dans l'enceinte de l'Espace, y compris dans les espaces ouverts (terrasses, parking, hall).

Les parents doivent veiller à ce que leurs enfants ne courent pas dans le hall ou dans les étages de l'Espace, qu'ils ne crient pas, qu'ils ne détériorent pas les installations.

**Les parents ne doivent pas déposer trop en avance leur enfant mineur participant à un cours ou à une activité encadrée, ni venir le récupérer en retard à l'issue d'un cours ou d'une activité encadrée. Un battement de quinze minutes avant le début et après la fin d'un cours ou d'une activité encadrée est toléré. Dans le cas contraire, des frais de garde d'enfants seront facturés aux parents, selon la grille tarifaire en vigueur.**

**De la même manière il est interdit de déposer à l'Espace des enfants mineurs sans surveillance, en dehors des horaires de cours ou d'activités auxquels ils sont inscrits. Dans le cas contraire, des frais de garde d'enfants seront facturés aux parents, selon la grille tarifaire en vigueur.**

**En aucun cas, l'Institut français du Vietnam ne sera tenu pour responsable en cas d'accident survenu à un enfant laissé sans la surveillance de ses parents, en dehors des heures de cours et/ou d'activités encadrées.**

En cas d'accident, les personnes à prévenir immédiatement, sont indifféremment, les hôtes d'accueil, les gardiens, les responsables de secteurs ou la direction de l'IFV (secrétaire général, directeur des cours, directeur de l'Espace), à charge pour ces personnes d'alerter sans délai, les services spécialisés (secours, police), en fonction de la nature et de la gravité de l'accident.

En cas d'incendie, les visiteurs et usagers de l'Espace doivent immédiatement quitter les lieux et impérativement suivre les consignes du plan d'évacuation de l'Espace. Pour information et consultation au préalable, un plan d'évacuation est affiché à chaque étage du bâtiment.

Toute personne commettant des dégradations dans les locaux de l'Espace sera tenue pour responsable et devra assumer le coût financier des réparations.

## 12. Responsabilité

L'Institut Français de Hanoi décline toute responsabilité pour les dégâts ou vols de biens appartenant à ses usagers.

Droit à l'image : Sauf avis contraire du participant lors de son inscription, l'Institut français de Hanoi-l'Espace peut être amené à faire des photos ou des vidéos des apprenants, pour les utiliser à des fins d'information ou de communication. Cet avis contraire devra être précisé par écrit au Secrétariat pédagogique au moment de l'inscription.

Les mêmes dispositions du droit à l'image sont prévues pour les usagers de la médiathèque qui ne souhaitent pas figurer sur des photos ou des vidéos prises à des fins d'information ou de communication. Ils doivent informer par écrit la Responsable de la médiathèque.

En prenant connaissance de ce document, les usagers de l'Institut français de Hanoi – l'Espace acceptent de recevoir des informations par voie électronique à l'adresse courriel qu'ils ont communiquée. L'Institut français de Hanoi – l'Espace s'engage à ne communiquer aucune donnée personnelle des usagers à des tiers et à n'en faire usage que dans le cadre de ses propres activités.