

INSTITUT FRANÇAIS DU VIETNAM

- HANOI –

(IFVHN)

CONDITIONS GÉNÉRALES DES VENTES ET DES SERVICES

Table des matières

I.	DISPOSITIONS GENERALES	3
A.	Règlement intérieur	3
B.	Encadrement des mineurs	3
C.	Sécurité	3
D.	Responsabilité	4
E.	Droit à l'image	4
F.	Données personnelles	4
G.	Transfert des services ou paiements	4
II.	COURS DE LANGUE	5
A.	Cours collectifs	5
B.	Cours en ligne	7
C.	Cours sur mesure	8
III.	EXAMENS	9
A.	Conditions de vente des examens	9
B.	Inscriptions aux examens	9
C.	Modalités de paiement	10
D.	Tarifs	10
E.	Examens et diplômes	11
IV.	TRADUCTION - INTERPRETARIAT	12
A.	Service de traduction de documents	12
B.	Services d'interprétariat	12
V.	ETUDES EN FRANCE	13
VI.	MEDIATHEQUE	16
A.	Accès à la médiathèque	16
B.	Carte de médiathèque	16
C.	Conditions d'emprunt et pénalités	16
VII.	CARTE DE MEMBRE	17
VIII.	BILLETTERIE CULTURELLE - SPECTACLES	18
A.	Tarifcation	18
B.	Annulation - remboursement	18
IX.	LOCATION DE SALLES	19

I. DISPOSITIONS GENERALES

A. Règlement intérieur

- Les usagers de l'Institut Français sont tenus de respecter le règlement intérieur, ainsi que les règles élémentaires de vie en société.
- Il est interdit d'amener et de consommer de la nourriture en salle de classe ou d'examen, dans les salles de spectacle ou dans la médiathèque.
- Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'IFV ou des locaux exploités par L'IFV dans le cadre de ses activités.
- Si le comportement d'un visiteur ou d'un usager de L'IFV est de nature à perturber le bon fonctionnement des lieux (cours, examens, médiathèque, spectacle, cinéma, visite 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'IFV.
- L'ensemble des dispositions du présent document est applicable dans les locaux de chaque antenne de l'IFV ainsi que dans les locaux exploités par l'IFV dans le cadre de ses activités.

B. Encadrement des mineurs

- 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'IF, y compris dans les espaces ouverts (terrasses, parking, couloirs, etc.).
- Les parents doivent veiller à ce que leurs enfants ne courent pas dans les couloirs ou dans les étages de l'IFV, 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'IFV 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.

C. Sécurité

- En cas d'accident, les personnes à prévenir immédiatement, sont les agents d'accueil, les gardiens, les responsables de secteurs ou la direction de l'IFV 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'IFV doivent immédiatement quitter les lieux et impérativement suivre les consignes du plan d'évacuation de l'IFV. Pour information et consultation au préalable, un plan d'évacuation est affiché à chaque étage du bâtiment.

D. Responsabilité

- Toute personne commettant des dégradations dans les locaux de l'IFV sera tenue pour responsable et devra assumer le coût financier des réparations.
- L'Institut Français du Vietnam décline toute responsabilité pour les dégâts
- ou vols de biens appartenant à ses usagers.

E. Droit à l'image

- Sauf avis contraire du participant lors de son inscription, l'IFV 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 le/la responsable de la médiathèque.

F. Données personnelles

- En prenant connaissance de ce document, les usagers de l'IFV acceptent de recevoir des informations par voie électronique à l'adresse courriel qu'ils ont communiquée.
- L'IFV 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.

G. Transfert des services ou paiements

- Les services (cours, examens, activités culturelles ou autres) facturés par une antenne de l'IFV ne sont pas transférables vers une autre antenne, sauf accord explicite des responsables concernés de chaque antenne.
- L'IFV se réserve la possibilité de transférer l'exécution des prestations ou des services d'une antenne à l'autre (traductions, cours en ligne, etc.) dans la mesure où cela n'affecte pas la qualité du service au client.

II. COURS DE LANGUE

A. Cours collectifs

1) Cours en présentiel

Inscription & admission en classe

- Le nombre d'apprenants par classe est limité à :
 - 18 pour les cours généraux adultes
 - 15 pour les cours adolescents et enfants
 - 12 pour les cours pour les tout-petits enfants.
 - Variable pour les autres types de cours
- L'inscription est confirmée au paiement. Les frais ne sont pas transférables.
- L'inscription se fait à l'accueil du centre de langues de l'IFVHN ou en ligne via le site ifv.vn.
- Seuls les apprenants inscrits sont acceptés en classe. La carte d'apprenant et/ou le reçu peut être demandé.
- Les frais de dossier (300 000 VND) sont obligatoires pour chaque première inscription et sont valables un an, avec la carte de membre offerte.
- Les frais de cours n'incluent pas les frais de manuels. Ceux-ci sont obligatoires pour suivre un cours. L'IFV respecte la législation contre le photocopillage, et à ce titre il est demandé aux apprenants d'acquérir des exemplaires de manuels originaux.
- Tout apprenant ayant déjà une connaissance du français doit passer un test de positionnement valable 2 sessions consécutives.

Remises

- Plusieurs promotions peuvent être proposées comme le tarif préférentiel à inscription anticipée (valable jusqu'à environ 1 semaine avant le début des cours) ou des packs de cours. Pour connaître les éventuelles autres offres, il convient de se renseigner auprès du secrétariat du centre de langue.
- Les packs de cours ne s'adressent qu'à une seule et même personne s'inscrivant aux cours simultanément. Ils ne sont pas transférables, échangeables ou partageables.
- Les avantages proposés ne sont pas cumulables, sauf indication contraire.
- En cas de promotion exceptionnelle sur une période déterminée, le montant de la promotion ne donne pas droit à remboursement ou à crédit.

Ouverture, division, regroupement, annulation de classes

- En cas de faible taux d'inscription, la direction peut choisir de ne pas ouvrir un cours et celle-ci s'efforce de proposer des alternatives (autre cours équivalent ou adapté, remboursement).

Annulations

- En cas d'annulation par l'IFVHN ou de solution non satisfaisante, les apprenants peuvent choisir entre un avoir valable 12 mois (de date à date), ou un remboursement.

Désistements, rétractations du client

- Aucun remboursement n'est possible une fois la session commencée, y compris de manière partielle en cas d'absence à une ou plusieurs séances.
- Annulation plus d'une semaine avant le début de la session : remboursement intégral des frais de cours payés.

- Annulation une semaine avant le début de la session : remboursement de 80% des frais de cours payés.
- Les cours payés par avoirs ne peuvent être remboursés ou re-crédités.
- Les frais administratifs ne sont pas remboursables.
- Pour les packs, voir conditions spécifiques*

Toute demande d'annulation, remboursement ou report doit se faire par écrit (email ou courrier) à l'attention du secrétariat des cours, accompagné du reçu original.

Tout remboursement se fait par transfert bancaire, dans une durée de 3 semaines après acceptation par l'autorité responsable et sous réserves de transmission des informations d'identité bancaire nécessaires par l'apprenant.

Changement de classe, classes manquées et rattrapage.

- Les cours ne sont pas assurés certains jours fériés. Ces cours sont rattrapés selon des modalités proposées par le centre de langue.
- Le transfert d'un cours vers un autre cours à la demande de l'apprenant est possible jusqu'à la fin de la première semaine de la session et implique des frais administratifs de 100 000 VND. Il est soumis à l'approbation de la direction du service des cours.
- Le transfert ne peut se faire qu'une fois par session. En cas de différence de prix (prix supérieur), le montant doit être réglé par l'apprenant. Une différence négative n'est pas remboursée mais transformée en avoir valable 12 mois, non remboursable.
- Si aucun élève n'est présent à l'heure de début du cours et après un délai de 30 minutes d'attente de la part de l'enseignant, le cours est annulé et considéré comme dispensé. Aucun remboursement n'est accordé dans ce cas.
- Les apprenants ne peuvent pas rattraper une séance de cours manquée en se présentant à un autre cours de même niveau à un jour/ horaire différent. Un rattrapage peut être organisé par le biais de cours particuliers.

Certificat d'inscription

- Le centre de langue peut produire à la demande et sans frais un certificat d'inscription jusqu'à un an après le cours. Au-delà, des frais administratifs de 100 000 VND s'appliquent.
- Les certificats d'inscription ne représentent pas une attestation de niveau officiel et ne peuvent se substituer aux certifications officielles de français.

Savoir-vivre et discipline

- Il est attendu un comportement respectueux des personnes et des biens de la part des apprenants et visiteurs.
- Les enfants et adolescents doivent être déposés et récupérés à des horaires raisonnables, l'IFV ne proposant pas de services de surveillance. L'IFV n'est pas responsable des enfants en dehors des horaires de cours.
- En cas de comportement jugé inapproprié, dangereux ou si un apprenant perturbe le bon déroulement d'un cours ou de l'activité de l'IFV, la Direction se réserve le droit de l'exclure sans préavis. Aucun remboursement n'est accordé dans ce cas.

L'IFV se réserve le droit de :

- Déterminer l'enseignant assigné au cours et/ou le remplacer à tout moment.
- Combiner, diviser, modifier, annuler une classe.
- Modifier les conditions de sa propre initiative et sans préavis.

- Transférer à tout moment les classes sur la plate-forme de cours en ligne lorsque des circonstances exceptionnelles empêchent d'organiser les cours en présentiel.

B. Cours en ligne

Inscription

- Comme pour les cours en présentiel, l'inscription est confirmée au paiement.
- Les frais ne sont pas transférables.
- L'inscription se fait à l'accueil de l'école de langue l'IFV ou en ligne via le site ifv.vn.

Règles spécifiques

Pour participer à un cours en ligne, les apprenants doivent suivre quelques règles indispensables.

En particulier, ils doivent être équipés :

- d'un ordinateur avec un navigateur moderne et à jour
- d'un lecteur audio/ vidéo universel
- d'une webcam **qui doit être activée pendant le cours**
- d'un casque audio avec micro
- d'une connexion internet haut débit
- Ils doivent aussi se trouver dans un lieu calme et bien éclairé.

Le respect de ces règles (caméra et son activés, lieu de travail silencieux...) conditionne, avec le contrôle continu effectué par les enseignants, le passage au niveau supérieur. Si l'apprenant n'active pas sa caméra, le professeur peut décider de l'exclure de la séance.

Matériel pédagogique

- En cas d'achat en ligne de matériel pédagogique nécessaire au cours (livre, cahier d'activité), il est possible de le retirer au secrétariat pédagogique de l'Espace. Le reçu d'achat sera demandé pour le retrait.
- Si le matériel doit être envoyé par l'Institut français au domicile de l'apprenant, il convient de prendre contact avec le secrétariat pédagogique pour connaître les modalités d'envoi. Les frais de port seront à la charge de l'apprenant.
- L'Institut français de Hanoï n'est pas en mesure de faire des envois internationaux.

Conditions particulières aux cours en ligne

- L'horaire indiqué du cours, pour les séances en visioconférence, est basé sur l'heure de Hanoi.
- Toute absence à un cours ne peut faire l'objet de rattrapage individuel en ligne gratuit.
- Un changement vers une classe en présentiel est possible dans les limites des CGV générales (cf. rubrique « Changement de classe, classes manquées et rattrapage »), sous réserves de disponibilité de classe adaptée et d'avis pédagogique favorable.
- L'IFV ne peut pas être tenu responsable des problèmes de connexion au réseau. En cas d'impossibilité de connexion au cours (accès internet, problème matériel de l'apprenant), le cours sera considéré comme effectué par l'IFV.

Conditions d'annulation

Se reporter aux CGV des cours collectifs.

C. Cours sur mesure

1) Cours particuliers

Inscription

- L'inscription est réalisée lors de la signature du contrat avec l'IFV et confirmée au paiement. Les frais ne sont pas transférables.
- Les frais de dossier (300 000 VND) sont obligatoires pour chaque première inscription et sont valables un an, avec la carte de membre offerte.

Modalités

- Le nombre de personnes maximum admises à un cours particulier est de 5 personnes
- La durée, l'horaire, le contenu et le lieu du cours dépendent des besoins du client et sont décidés conjointement en fonction des disponibilités de l'IFV. Ils font l'objet d'un contrat signé entre les deux parties. Ce contrat précise également les conditions d'annulation.
- Le cours peut avoir lieu sur place, dans les locaux de l'IFV ou à l'extérieur, dans un lieu approprié à l'enseignement
- Dans le cas des cours se déroulant en-dehors de l'IFV ; le rayon d'action des cours est de 12km maximum depuis l'IFV. Au-delà de 12 km, le client doit prendre en charge le transport.

Classes manquées et rattrapage.

- Au cas où un enseignant ne pourrait pas assurer les cours pour toute raison, l'IFV informe le client au minimum 24 heures à l'avance de l'heure dudit cours, et propose un remplacement par un autre enseignant de même statut ou le rattrapage du cours à une date décidée conjointement.
- En cas d'annulation ou de demande de report de cours de la part du client, celui-ci doit prévenir le secrétariat des cours de l'IFV, au minimum 48 heures avant l'heure dudit cours. En cas de non-respect de cette règle, les heures de cours seront considérées comme dispensées.
- Si aucun élève n'est présent à l'heure de début du cours et après un délai de 30 minutes d'attente de la part de l'enseignant, le cours est annulé et considéré comme dispensé. Aucun remboursement n'est accordé dans ce cas.

2) Cours « entreprises »

Les modalités sont précisées dans le contrat signé avec l'organisation.

III. EXAMENS

A. Conditions de vente des examens

- L'IFV organise la passation des examens suivants :
 - DELF-DALF (TP, Junior et Prim)
 - TCF (TP, Canada, IRN, Québec)
 - DFP (santé, tourisme, hôtellerie, diplomatie)
 - DAEFLE
 - Score IAE Message
 - Examens universitaires à distance
- Les examens sont organisés selon les dispositions imposées par l'organisme émetteur du diplôme ou de la certification. L'IFV n'émet aucun diplôme ou certification en son nom propre.
- L'IFV assure pour les candidats aux examens l'accès à toutes les informations non-confidentielles émises par les organismes partenaires.

B. Inscriptions aux examens

1) Dates d'inscription

- Chaque session d'examen a une période d'inscription déterminée par le calendrier des examens. Le calendrier en vigueur est disponible sur le site internet de l'IFV et dans les locaux de l'IFV.
- Les inscriptions aux examens sont enregistrées uniquement pendant les périodes prévues pour chaque session.
- Les inscriptions tardives ne sont pas automatiquement acceptées. L'inscription après la date limite est conditionnée à l'accord explicite du chef de centre.

2) Formalités d'inscription

- Les candidats doivent remplir les conditions suivantes :
 - Acquiescement des frais d'inscription au tarif en vigueur.
 - Déclaration des informations nécessaires à l'enregistrement.
 - Présentation d'un document d'identité officiel.
- Ces opérations peuvent être réalisées en ligne dans le respect du calendrier imposé.
- Il est à la charge des candidats de s'informer de la procédure d'inscription sur notre site www.ifv.vn. Les inscriptions erronées ou incomplètes ne seront pas imputables à l'IFV.
- Les candidats aux examens universitaires à distance et au DAEFLE doivent signer un contrat avec l'IFV stipulant le montant des frais d'examen et les modalités de passation des épreuves. Pour les candidats aux examens universitaires à distance, ce contrat est signé sous réserve de l'acceptation de la convention entre l'IFV et les universités concernées.

3) Restrictions

- Les candidats au DELF-DALF ne peuvent s'inscrire à deux sessions de même niveau. En cas d'inscription à une session de même niveau dans un pays tiers, un délai de carence de 40 jours entre les épreuves collectives est imposé.
- Les candidats au TCF doivent respecter un délai de 30 jours entre deux participations à l'examen, quelle que soit la déclinaison : TP, Canada, IRN, Québec.

C. Modalités de paiement

1) Paiement sur place

- Le règlement des droits d'inscription peut se faire au centre d'examen, par carte ou en espèces selon les modalités prévues par le centre.

2) Paiement à distance

- Le règlement des droits d'inscription peut se faire en ligne sur le site internet de l'IFV (s'applique uniquement aux examens organisés par les antennes des instituts français du Vietnam).
- Le règlement en ligne ne constitue pas une inscription à l'examen ; le candidat doit contacter le centre d'examen concerné afin d'enregistrer et de valider son inscription.
- L'IFV n'est pas comptable du paiement effectué pour des examens dont l'organisation n'a pas été prévue.

D. Tarifs

- Les tarifs de référence pour les examens sont indiqués sur la grille tarifaire de l'année en cours et disponible sur le site internet de l'IFV ainsi que dans les locaux de l'IFV.

1) Tarifs majorés

- 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 et aux autres examens.

2) Tarifs réduits

- Les tarifs réduits sont soumis à des conditions contractuelles spécifiques, définies soit dans le cadre d'un partenariat conventionné, soit dans le cadre d'une offre promotionnelle spéciale de l'IFV.

3) Annulation d'inscription et Remboursements

- Les retards ou absences le jour de l'examen ne donnent pas lieu à des remboursements ou à des aménagements des conditions d'examen.
- En cas de retard ou absence le jour de l'examen, et à moins qu'il ne puisse produire sous un délai de 24h un justificatif, le candidat n'est pas remboursé, et son paiement ne peut être conservé pour s'inscrire à une session ultérieure.
- En cas d'annulation par le candidat d'une inscription à une session d'examen avant la clôture des inscriptions de ladite session, le candidat est remboursé sans condition, à hauteur de 80% du montant des frais d'inscription. Après cette date, aucune demande d'annulation n'est acceptée, sauf cas de force majeure (sous réserve de présentation de justificatifs) avec l'accord explicite du chef de centre, 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 et dans la même année civile.
- Si l'examen est annulé du fait de l'IFV, celui-ci s'engage à proposer aux inscrits une session d'examen de remplacement. Si les inscrits ne peuvent y participer, l'IFV s'engage à les rembourser intégralement.
- Cas de force majeure : épidémie (confinement, restriction imposée par les autorités), catastrophes naturelles (inondation, tremblement de terre, incendie, etc.) ne sont pas

imputables à l'IFV. Celui-ci s'engage à proposer aux inscrits une session d'examen de remplacement dans les meilleures conditions possibles. Dans le cas où les inscrits ne peuvent y participer, ils n'ont pas droit à un remboursement ni un avoir.

- 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.

E. Examens et diplômes

1) Passation des examens

- Il est de la responsabilité du candidat de s'informer sur les modalités et les caractéristiques de l'examen auquel il est inscrit. Des informations sont disponibles sur le site internet de l'IFV et des manuels pour les candidats au DELF-DALF et au TCF sont téléchargeables sur le site <https://www.france-education-international.fr/>
- Les candidats doivent être présents sur le lieu indiqué par la convocation au moins 30mn avant l'examen, munis de leur convocation, d'une pièce d'identité.
- Le centre d'examen ne fournit pas de stylos.
- Pour les candidats au DALF C1 et C2, le dictionnaire français unilingue est autorisé mais n'est pas fourni par le centre d'examen.
- Tout candidat se présentant à l'entrée de la salle d'examen après le début de l'épreuve ne pourra pas être admis et perdra le bénéfice de son inscription.
- L'Institut Français du Vietnam ne saurait être tenu responsable de la perte d'effets personnels lors d'un examen.
- En cas de contexte épidémique, certaines mesures seront appliquées pour assurer la prévention (5K, test rapide/test PCR négatif au SARS-CoV-2, etc.). Cela ne constitue pas une raison suffisante pour annuler les inscriptions. Ces mesures peuvent être modifiées en fonction de la situation sanitaire au moment de l'examen.
- TCF IRN et TCF Canada : La prise de photo du candidat est exigée le jour de l'examen. Si un candidat ne souhaite pas être pris en photo, il ne pourra obtenir d'attestation de ses résultats.
- Les candidats au TCF Canada ont l'obligation de fournir leur numéro de passeport au moment de l'inscription.

2) Réception des diplômes

- Les diplômes sont émis par les organismes autorisés et envoyés par voie postale. Leur réception est faite par l'IFV qui informera les candidats et les tiendra à leur disposition.
- L'IFV ne peut prendre d'engagement sur la date de réception des diplômes mais délivrera une attestation de réussite aux candidats ayant obtenu les résultats accordant le droit au diplôme.
- L'obtention d'un duplicata de diplôme est soumise à l'accord du responsable des certifications de l'IFV. Cette prestation est facturée selon la grille tarifaire en vigueur.
- La réédition d'un diplôme en raison d'une erreur d'information sera facturée au candidat suivant la grille tarifaire en vigueur.

IV. TRADUCTION - INTERPRETARIAT

A. Service de traduction de documents

- La réalisation des traductions est effectuée à compter du paiement complet de la prestation.
- 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.

B. Services d'interprétariat

- Tout travail d'interprétation de moins de quatre heures compte comme une demi-journée et tout travail compris entre quatre et huit 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 sept 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 sept 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 %.

V. ETUDES EN FRANCE

Cette partie couvre les conditions générales encadrant la procédure Études en France au Vietnam, dont la mise en œuvre est opérée par Campus France.

- « Campus France Vietnam » est une composante du Service de coopération et d'action culturelle de l'Ambassade de France au Vietnam. Campus France Vietnam assure la mise en œuvre de la procédure Études en France et a pour mission d'informer le public vietnamien sur les modalités d'accès à l'enseignement supérieur français, d'orienter et d'accompagner les lycéens et les apprenants dans leur projet d'études en France et de les aider à préparer leur départ.
- Campus France Vietnam met à disposition du public vietnamien un site internet (www.vietnam.campusfrance.org) contenant l'essentiel des informations sur la procédure Études en France. Les candidats doivent consulter le site internet et se renseigner auprès des agents Campus France avant d'entamer une procédure de mobilité apprenante.
- La procédure Études en France est une procédure administrative visant à
- permettre aux apprenants non européens résidant hors de France de postuler dans les établissements d'enseignement supérieur et de déclarer un projet d'études en France.
- La procédure Études en France est régie par le Code de l'Éducation français (Articles D612-11 à D612-18).
- Ne sont pas concernés par la procédure : les candidats résidant en France, les candidats ressortissants d'un pays de l'Union Européenne, les candidats postulant dans l'enseignement secondaire ou primaire.
- La procédure Études en France s'effectue uniquement via le portail en ligne Etudes en France, accessible via le lien pastel.diplomatie.gouv.fr/etudesenfrance
- La procédure Etudes en France est un préalable obligatoire à toute demande de visa long séjour pour études.
- Les questions relatives aux visas relèvent de la seule compétence des consulats de Hanoï et de Hô Chi Minh-Ville.
- Les Espaces Campus France n'ont aucun lien commercial ni d'accord de coopération avec des agences de mobilité privées. Les agences de mobilité n'ont accès ni au processus de traitement des dossiers ni aux services des visas.
- Les utilisateurs sont tenus de fournir des informations exactes et des documents authentiques. Ces informations ainsi que les pièces justificatives sont susceptibles de faire l'objet de vérifications, y compris après la fin de la procédure.
- Le portail Études en France permet l'accès à un catalogue de formations. Le contenu de ce catalogue est créé et mis à jour par les établissements proposant ces formations. Campus France Vietnam ne peut être tenu pour responsable d'erreurs dans le contenu de ce catalogue.
- Les étapes de la procédure Études en France suivent un calendrier déterminé chaque année par le Ministère français des Affaires étrangères. Le calendrier est valable pour une campagne donnée et peut être modifié en cours d'année.
- Les candidats vietnamiens ou étrangers résidant au Vietnam sont invités à s'informer du calendrier de la procédure Études en France.
- Il est de la responsabilité des candidats de respecter le calendrier de la procédure.
- Les candidats qui postulent à des formations exigeant un niveau linguistique particulier doivent tenir compte du calendrier des examens afin d'être en mesure d'inclure à temps dans leur dossier un certificat ou un diplôme attestant de leur niveau linguistique.
- La procédure Études en France est payante. Il s'agit de frais de procédure et non de frais de service de Campus France ni de frais d'utilisation du portail Études en France.
- Les frais de la procédure Études en France ne concernent pas la procédure de demande de visa. Le paiement des frais de procédure Études en France ne garantit pas l'obtention de visa.

- Le montant des frais de la procédure Études en France est fixé par le Ministère français des Affaires étrangères. Il est susceptible d'être réévalué.
- Le service d'information et d'accompagnement proposé par les Espaces Campus France est entièrement gratuit. L'utilisation du portail Études en France est également gratuite.
- Les frais de procédure conditionnent la prise de rendez-vous et le traitement administratif du dossier. Le paiement n'est demandé que dans le cas où le dossier est prêt pour l'étape de la prise de rendez-vous, et en l'absence d'un statut particulier permettant l'exemption de paiement.
- Certains "Statuts particuliers" bénéficient d'une exemption de paiement ou une réduction des frais de procédure Études en France. Ce statut particulier doit être déclaré dans la rubrique "Informations personnelles" du dossier Études en France. La déclaration doit s'accompagner d'un document justificatif.
- Le paiement ne doit être effectué qu'à la demande expresse de l'Espace Campus France.
- Le paiement doit être effectué auprès de l'antenne de l'Institut français le plus proche du lieu de résidence du candidat. Les modalités de paiement sont celles proposées par l'antenne de l'Institut français concernée.
- Les frais de procédure ne sont remboursables que dans le cas où la demande de paiement a été envoyée par erreur, ou lorsque le candidat bénéficie d'un statut particulier permettant l'exemption de paiement.
- Les frais de procédure Études en France peuvent être remboursés si le candidat a été empêché d'effectuer l'entretien Études en France en raison d'un événement de force majeure. Est considéré comme un événement de force majeure tout événement à la fois imprévisible, irrésistible et extérieur.
- Toute demande de remboursement doit être accompagnée du reçu du paiement et des documents permettant de justifier la demande.
- Un candidat ayant payé les frais de procédure sans avoir reçu au préalable la demande de paiement de Campus France ne peut prétendre à un remboursement.
- Un remboursement ne peut être demandé que durant l'année où le paiement a été effectué.
- Dans le cas où le remboursement a été effectué et que le candidat ne bénéficie pas d'un statut particulier permettant l'exemption de paiement, la procédure Études en France du candidat est interrompue.
- Le portail Études en France est un site web permettant la gestion de données d'utilisateurs via une base de données informatique. Les données sont stockées sur des serveurs appartenant au Ministère français des Affaires étrangères. En cochant la case "J'accepte que les informations saisies soient exploitées dans le cadre de la procédure de candidature aux études en France", l'utilisateur accepte les présentes conditions d'utilisation.
- Les données saisies par l'utilisateur sont enregistrées dans la base de données Études en France. Ces données stockées ont vocation à être utilisées dans le cadre de la procédure Études en France. Elles ne sont en aucun cas utilisées à des fins de prospection commerciale ni transmises à des tiers en vue d'une utilisation commerciale.
- Les informations sont conservées dans la base de données pendant 5 ans. Elles restent modifiables tant que le dossier ou le compte n'est pas archivé. L'archivage des dossiers et des comptes intervient automatiquement selon les règles d'archivage définies par le Ministère des Affaires étrangères.
- Les utilisateurs peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification et d'opposition sur leurs données à caractère personnel en contactant Campus France Vietnam (vietnam@campusfrance.org) dans les limites des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD ») et sous réserve que le compte ou le dossier contenant ces données ne soient pas archivés.
- Les données personnelles des utilisateurs sont confidentielles. Elles ne sont accessibles qu'à partir d'un compte Études en France, protégé par un mot de passe.

- Il est de la responsabilité des utilisateurs de protéger l'accès à leur compte Études en France en gardant secrets leurs identifiants de connexion. Nul n'est habilité à demander à un utilisateur de lui communiquer ses identifiants de connexion.
- Toute modification effectuée via le compte Études en France de l'utilisateur est réputée avoir été effectuée par l'utilisateur lui-même et engage sa seule responsabilité.
- Un compte Études en France peut être à l'état actif ou archivé.
- Les comptes sont archivés automatiquement après une longue période d'inactivité, selon des règles d'archivage définies par le Ministère des Affaires étrangères.
- Les dossiers Études en France sont archivés automatiquement selon les règles d'archivage définies par le Ministère des Affaires étrangères, notamment à la fin d'une campagne Études en France, ou lorsque la date de rentrée déclarée par le candidat est passée.
- Les comptes archivés et les dossiers archivés ne sont plus modifiables, ni par les utilisateurs, ni par les agents ayant des droits étendus.
- L'archivage d'un compte ou d'un dossier n'est pas réversible.

VI. MEDIATHEQUE¹

A. Accès à la médiathèque

- La médiathèque est ouverte à tous en fonction des jours et horaires d'ouverture et sous réserve du respect des dispositions générales de l'établissement énoncées ci-avant.

B. Carte de médiathèque

- La carte de médiathèque, 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 médiathèque.
- Les inscrits à des cours de langue, camps d'été pour enfants ou autres ateliers, bénéficient d'une carte de médiathèque individuelle gratuite, sous réserve de s'acquitter des frais de dossier annuels².
- La carte de médiathèque 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
 - ✓ Participation gratuite aux ateliers d'animation³;
- 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).

C. Conditions d'emprunt et pénalités

- Les emprunts des ressources de la médiathèque sont réservés aux détenteurs d'une carte de médiathèque (IF Hue) ou carte de membre (IF Hanoi, If Danang).
- Les modalités d'emprunt (volumes, durée...) sont précisées dans le règlement intérieur de la médiathèque de chaque antenne.
- En cas de retard dans le retour des documents, des pénalités de retard sont à acquitter selon le règlement intérieur de 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 et 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 s'acquitter des pénalités de retard. Sa carte de membre sera alors débloquée.

¹ Sauf IF HCMV

² Uniquement IF Hanoi et Da Nang

³ Uniquement IF Hue

VII. CARTE DE MEMBRE

La carte de membre de l'Institut français est offerte⁴ aux inscrits à des cours de langue, camps d'été pour enfants ou autres ateliers, sous réserve de s'être acquittés des frais de dossier annuels.

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.

La carte de membre procure les avantages suivants :

- 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'IFV. La liste des boutiques partenaires est disponible à l'accueil, à la médiathèque, au bureau des inscriptions, et sur le site internet ;
- Possibilité d'adhérer gratuitement aux services de la médiathèque.

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).

⁴ Sauf IF Hue

VIII. BILLETTERIE CULTURELLE - SPECTACLES

A. Tarification

Les spectacles organisés par l'IFV, de même que les films, font l'objet d'un tarif normal, et pour la plupart des spectacles et films, d'un tarif réduit ⁵. Ont droit à ce tarif réduit :

- Les détenteurs de la carte de membre de l'IFV (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 apprenants (sur présentation d'une carte d'apprenant) et si le spectacle ou le film donne lieu à un tarif apprenant ;
- Les enfants scolarisés (primaire, collège, lycée) qui bénéficient du tarif apprenant quand il y en a un ;
- Les personnes qui achètent un billet à tarif réduit dans le cadre de promotions (tarifs en prévente, etc.) ou de conventions particulières.

B. Annulation - remboursement

- L'accès à la salle de spectacle 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.
- 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.
- Si le spectacle ou le film est annulé du fait de l'IFV, les billets payés seront 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'Institut français, les billets ne sont pas remboursés.
- Si la projection du film doit être annulée ou interrompue pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Institut français, 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.
- L'achat d'un billet de spectacle ne garantit pas une place assise, sauf si le billet acheté précise explicitement que c'est pour une place assise. Les spectateurs sont invités à se présenter dès l'ouverture des portes pour augmenter leurs chances de pouvoir s'asseoir.

⁵ Sauf IF Hue : les spectacles sont gratuits et les films sont proposés à tarif unique

IX. LOCATION DE SALLES

Les locaux 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. L'institut français du Vietnam se réserve toujours le droit d'accorder ou non la location de ses salles et n'est pas tenu de justifier, le cas échéant, un refus de location.

La location d'une salle est de nature purement commerciale et n'octroie pas de fait un quelconque statut de partenariat avec l'Institut français.

- Les parties tierces sont entièrement responsables de leurs activités organisées dans les salles de l'Institut français du Vietnam. Elles assument l'entière responsabilité sur le contenu et le déroulement des activités organisées dans ces salles ainsi que de tout éventuel incident qui pourrait survenir.
- Pour toute activité organisée dans les salles de l'Institut français du Vietnam, les parties tierces sont tenues d'annoncer et d'afficher clairement leur qualité d'organisateur auprès de leurs participants.
- Il convient de contacter chaque antenne pour obtenir la disponibilité des locaux, ainsi que les grilles tarifaires correspondantes. Sauf cas particulier, la participation aux frais demandée par l'Institut français doit lui être payée quatre jours ouvrables 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'IFV, celui-ci rembourse 100% des frais engagés par le ou les personnes qui souhaitent 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'IFV, par écrit (courriel), dès que possible. L'IFV 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.