

Algemene verkoopvoorwaarden

ARTIKEL 1 | AANVAARDING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

In overeenstemming met artikel 6: 231 tot 6 : 234, deze algemene voorwaarden beheersen de gehele relatie tussen de Alliance Française Utrecht gevestigd te Pieterskerkhof 5, 3512 JR Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel nummer 404767 en haar cliënten/leerlingen/leden/overige geïnteresseerden (de “cliënt” of de “cliënten”) die zich bij de Alliance Française Utrecht inschrijven voor het verkrijgen van een lidmaatschapskaart van de Alliance Française Utrecht of voor deelname aan groepscursussen, privélessen, culturele activiteiten en andere activiteiten georganiseerd door Alliance Française Utrecht (de “dienst” of “diensten”), tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Door zich in te schrijven voor de diensten van Alliance Française Utrecht aanvaardt de klant deze voorwaarden. Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing vanaf het moment dat de klant zich inschrijft.

ARTIKEL 2 | LEEFTIJDSGRENZEN

2.1. Voor groepscursussen Frans voor volwassenen geldt een minimumleeftijd van 18 jaar. Ook een persoon tussen de 16 en 18 jaar kan zich inschrijven voor een groepscursus op voorwaarde dat een ouder of voogd hiervan op de hoogte is en de Alliance Française Utrecht van mening is dat de persoon voldoende volwassen is om een cursus voor volwassenen te volgen. In het geval van integratieproblemen of andere problemen gerelateerd aan de cursus en op advies van de docent, behoudt de Alliance Française Utrecht zich het recht voor om de inschrijving te annuleren. De Alliance Française Utrecht vergoedt dan het cursusbedrag naar rato.

2.2. Voor groepslessen voor kinderen en tieners is de ouder of voogd van de klant verantwoordelijk voor de inschrijving van de klant.

ARTIKEL 3 | INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

3.1 In overeenstemming met artikel 6: 217, alle inschrijvingen zijn persoonlijk en niet overdraagbaar. Met zijn/haar inschrijving gaat de klant (of in het geval van artikel 2.2, de ouder of voogd van de klant) de onherroepelijke verbintenis aan met de Alliance Française Utrecht om de dienst te af te nemen, onder voorbehoud van het recht op annulering of uitstel voorzien in artikel 6.

3.2. Inschrijving voor een dienst dient uiterlijk 3 werkdagen voor aanvang van de dienst te geschieden.

ARTIKEL 4 | LESMATERIAAL

4.1. Voor de cursussen is het noodzakelijk om te beschikken over het onderwijsmateriaal, dat onder de verantwoordelijkheid van de klant valt. De lijst is beschikbaar op de website van Alliance Française Utrecht of op aanvraag bij de cursuscoördinator.

4.2. Voor bepaalde workshopachtige activiteiten kan de cliënten worden gevraagd om wat benodigdheden voor individueel gebruik mee te nemen (tekenboek, etui, sportmatje, etc.). In alle gevallen worden de benodigde benodigdheden vermeld in de beschrijving van de workshop en zal Alliance Française Utrecht ook aangeven wat zij van plan is voor de workshop te verzorgen.

ARTIKEL 5 | WEIGERING VAN INSCHRIJVING

Alliance Française Utrecht behoudt zich het recht voor om inschrijving voor een dienst te weigeren, evenals eventuele verlenging, in het bijzonder in het geval van ongepast gedrag van de kant van de klant.

ARTIKEL 6 | HERROEPINGSRECHT, TERUGBETALING EN UITSTEL VAN INSCHRIJVING

6.1. In overeenstemming met Europese Richtlijn 2011/83/EU, de klant beschikt over een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen (feestdagen inbegrepen) vanaf de datum van inschrijving voor een dienst. De klant die gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht, dient de Alliance Française Utrecht hiervan schriftelijk (e-mail) op de hoogte te stellen vóór het verstrijken van de herroepingstermijn. De herroepingsmail moet naar het volgende adres gestuurd worden: cursus.utrecht@afpb.nl.

6.2. Wanneer de cliënt rechtsgeldig gebruik maakt van zijn/haar herroepingsrecht, zal de Alliance Française Utrecht overgaan tot terugbetaling, per bankoverschrijving, van alle betaalde bedragen, exclusief administratiekosten, binnen een termijn van maximaal 30 dagen vanaf de datum waarop de Alliance Française Utrecht op de hoogte is gesteld van de beslissing om de overeenkomst te herroepen.

6.3. Het herroepingsrecht kan niet worden uitgeoefend nadat de dienst volledig is uitgevoerd. Als de klant dus vóór het einde van de herroepingstermijn heeft deelgenomen aan de cursusdiensten van Alliance Française Utrecht en deze volledig heeft ontvangen, gaat de klant ermee akkoord onmiddellijk van de diensten te profiteren en doet hij uitdrukkelijk afstand van zijn herroepingsrecht.

6.4. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op diensten die zijn aangevangen tijdens de herroepingstermijn. Indien de klant vervolgens gebruik maakt van het herroepingsrecht, is de klant verplicht de reeds geleverde diensten te betalen.

6.5. Elke dienst waarvoor de klant definitief is ingeschreven, is volledig verschuldigd en uitschrijving door de klant leidt niet tot enige terugbetaling.

6.6. Verder heeft de klant het recht om de dienst waarvoor hij zich geldig heeft ingeschreven uit te stellen. Om geldig te zijn moet het verzoek tot uitstel per e-mail naar de Alliance Française Utrecht worden gestuurd op het volgende adres: cursus.utrecht@afpb.nl en uiterlijk binnen de eerste vijftien dagen van de dienst waarvoor uitstel wordt aangevraagd door de Alliance Française Utrecht worden ontvangen. Alliance Française Utrecht zal de klant een bevestigingsmail sturen. Als het verzoek om uitstel een cursus betreft, zal Alliance Française Utrecht de reeds betaalde bedragen onmiddellijk terugbetalen, onder aftrek van een bedrag van € 50,00 (vijftig) voor administratieve kosten. De klant zal zich opnieuw kunnen inschrijven voor een volgende sessie.

ARTIKEL 7 | PRIJS EN BETALING

7.1. Op de diensten zijn de tarieven van toepassing die zijn vermeld in alle communicatiematerialen van Alliance Française Utrecht (website, brochures, online aankoop, etc.). De aangegeven bedragen zijn all-inclusive en omvatten, voor cursussen, een vast bedrag dat de administratiekosten voor één semester dekt.

7.2. Het totale bedrag dat voor de dienst verschuldigd is, moet voor aanvang van de dienst worden betaald, behalve voor degenen die per factuur betalen. Eventuele bankoverschrijvingskosten zijn voor rekening van de klant. Alliance Française Utrecht behoudt zich het recht voor de toegang te weigeren aan personen die niet alle registratieformaliteiten hebben vervuld zoals bepaald in deze algemene voorwaarden.

7.3. Eventuele examenkosten zijn niet inbegrepen in de servicekosten en zijn voor rekening van de klant.

ARTIKEL 8 | LATE BETALING

Elk bedrag dat 3 weken na registratie onbetaald blijft, wordt verhoogd met een eenmalig bedrag van € 50,00 (vijftig).

ARTIKEL 9 | ANNULERING DOOR DE ALLIANTIE FRANÇAISE UTRECHT

9.1. De Alliance Française Utrecht behoudt zich het recht voor een dienst te annuleren, zelfs als dezeis aangemeld, als zij van mening is dat de dienst niet kan plaatsvinden in optimale omstandigheden van veiligheid, comfort, management en/of leren, en in geval van overmacht of uitzonderlijke omstandigheden, of als het aantal aangemelde klanten onvoldoende is.

9.2 In geval van annulering van een dienst zal iedere klant die zich geldig heeft ingeschreven persoonlijk per e-mail op de hoogte worden gesteld en in de gelegenheid worden gesteld om inschrijving voor een andere dienst aan te vragen, voor zover Alliance Française Utrecht daartoe in staat is, dan wel zijn inschrijving terugbetaald te krijgen.

9.3. De klant dient Alliance Française Utrecht op de hoogte te stellen van zijn beslissing om deel te nemen aan een andere dienst of om terugbetaling te ontvangen binnen 3 weken na ontvangst van de e-mail waarin hij op de hoogte wordt gesteld van de annulering van de dienst. Na deze periode worden alle vergoedingen voor de dienst definitief eigendom van Alliance Française Utrecht.

9.4. Indien een dienst na aanvang door Alliance Française Utrecht geannuleerd moet worden en de klant ervoor kiest zijn inschrijving te annuleren, zal deze annulering alleen voor de toekomst van kracht zijn. De kosten van de dienst zullen naar rato worden berekend voor de onderdelen van de dienst die niet zijn geleverd.

9.5. Om klanten vertrouwd te maken met het culturele programma van de Alliance Française Utrecht, kan een cursus worden vervangen door deelname aan een culturele activiteit onder begeleiding van de docent, mits de hele groep klanten dit voorstel accepteert.

ARTIKEL 10 | UITREIKING VAN CERTIFICATEN / DEELNAMEBEWIJZEN

De Alliance Française Utrecht kan op verzoek van de klant een bewijs van inschrijving en/of aanwezigheid afgeven. Het inschrijvingsbewijs wordt alleen afgegeven als het cursusgeld volledig is betaald. Het certificaat van voltooiing van de cursus kan alleen worden afgegeven als de cursus volledig is afgerond door de cursist. Certificaten van inschrijving en/of voltooiing van de cursus worden niet langer afgegeven na een periode van 6 maanden na het einde van de cursus in kwestie.

ARTIKEL 11 | ONLINE ACTIVITEITEN EN CURSUSSEN

De klant is verantwoordelijk voor de installatie en configuratie van de nodige software/toepassingen op zijn/haar computer. De klant moet ervoor zorgen dat hij/zij beschikt over een snelle internetverbinding, een headset en een microfoon voor de cursus of activiteit. De docent zorgt voor de benodigde link om de activiteit te laten plaatsvinden.

ARTIKEL 12 | DOORSTROMING NAAR EEN HOGER NIVEAU - HERINSCHRIJVING

Bevordering naar een hoger niveau is afhankelijk van de beoordeling van de docent die de klant tijdens de cursus heeft gevolgd. Om zeker te zijn van een plaats in een cursus kunnen klanten die al een cursus volgen bij de Alliance Française Utrecht zich inschrijven voor het volgende niveau. Herinschrijving voor het volgende niveau gebeurt niet automatisch en vereist de aankoop van een cursus op de AFU website. Een plaats in de volgende groep is niet gegarandeerd.

ARTIKEL 13 | IDENTIFICATIE VAN DOCENTEN EN LOKALEN

13.1. De Alliance Française Utrecht heeft het alleenrecht om de docent aan te wijzen die de cursussen zal geven en om de lokalen aan te wijzen waarin de cursussen zullen plaatsvinden. De klant heeft geen recht op een specifieke docent. Alliance Française Utrecht kan niet dezelfde docent voor een hele cursus garanderen.

13.2. De Alliance Française Utrecht garandeert voor zover mogelijk de continuïteit van de cursus in geval van afwezigheid van een docent. Als de omstandigheden het niet toelaten om de afwezige docent te vervangen, zal de cursus worden verschoven naar een latere datum.

13.3. In overeenstemming met artikel 6:231, de Alliance Française Utrecht wijst alle verantwoordelijkheid af in het geval van annulering of wijziging van het cursusrooster als gevolg van het gedrag van een cursist of een derde partij.

ARTIKEL 14 | SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR PRIVÉCURSUSSEN

14.1. In overeenstemming met artikel 6: 248.2, privélessen worden per geval georganiseerd. Nieuwe aanvragen worden op chronologische volgorde van binnenkomst behandeld. Nieuwe aanvragen worden beheerd via een wachtlijst. Alliance Française Utrecht streeft ernaar zo snel mogelijk te reageren op aanvragen, met inachtneming van operationele en logistieke beperkingen. Klanten (of hun voogden of ouders) worden aangemoedigd om hun privélesprogramma ten minste drie weken voor de gewenste startdatum aan te vragen. Als Alliance Française Utrecht niet binnen 3 werkdagen na bevestiging van de beschikbaarheid

van een docent per e-mail van de cliënt heeft gehoord, kan de docent worden overgeplaatst of niet langer beschikbaar zijn om uw cursus te geven. Een cursus kan pas van start gaan als de offerte officieel is geaccepteerd door de klant.

14.2. Alliance Française Utrecht werkt samen met klanten en docenten om beschikbaarheid en een cursuslocatie te vinden. Het lesrooster wordt rechtstreeks tussen de klant en de docent overeengekomen.

14.3. Alle privélessen duren minimaal anderhalf uur en kunnen worden georganiseerd bij de Alliance Française Utrecht (Pieterskerkhof 5 3512 JR Utrecht) of op de locatie van voorkeur van de klant (in Utrecht of directe omgeving). Aan cursussen die bij de klant thuis worden gegeven, zijn extra kosten verbonden om de reiskosten van de docent te dekken. Deze worden berekend op basis van de afstand tussen de woonplaats van de docent en de plaats van de cursus volgens de geldende kilometerindex, met een maximum van 15 euro heen en terug.

14.4 Alle privélespakketten moeten ten minste 24 uur voor de eerste bevestigde les volledig betaald zijn.

14.5. Alliance Française Utrecht heeft voor georganiseerde privélessen een opzegtermijn van 24 uur nodig voor wijzigingen of annuleringen. Als Alliance Française Utrecht na deze periode niet op de hoogte wordt gesteld van wijzigingen, vervallen de geannuleerde uren. Wijzigingen of annuleringen moeten per e-mail worden doorgegeven aan cursus.utrecht@afpb.nl. Annuleringen namens minderjarigen moeten door hun ouders of voogden worden gedaan. Als een medische aandoening, ongeval of trauma de cliënt verhindert de cursus bij te wonen en zij niet in staat zijn hun inschrijving binnen de hierboven genoemde termijn te annuleren, kan Alliance Française Utrecht hier rekening mee houden door ondersteunende documentatie te verstrekken. Als de klant meer dan 15 minuten te laat is, heeft de docent het recht het pand te verlaten zonder de klant te hoeven informeren. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om ervoor te zorgen dat de duur van de cursus die op de offerte staat vermeld, wordt gerespecteerd. Als dit niet gebeurt, zullen de bestelde uren verloren gaan. Alliance Française Utrecht heeft het recht een cursus te annuleren en uit te stellen, onder voorwaarden die passen bij de docent en de klant, als de cursus niet onder optimale omstandigheden kan worden gegeven.

ARTIKEL 15 | VERTROUWELIJKHEID

Alle door de klant verstrekte informatie is vertrouwelijk en zal niet openbaar worden gemaakt door de Alliance Française Utrecht of door ons onderwijsend of administratief personeel.

ARTIKEL 16 | EIGENDOMSRECHTEN

Het auteursrecht en eigendom van het lesmateriaal behoren toe aan de auteur. Het materiaal mag niet worden verveelvoudigd, opgeslagen in een digitale database of openbaar worden gemaakt, behalve voor persoonlijk gebruik van de klant die op dat moment is ingeschreven voor een dienst.

ARTIKEL 17 | AANSPRAKELIJKHEID IN GEVAL VAN VERZUIM

Alliance Française Utrecht wijst alle verantwoordelijkheid af indien de leerdoelen of certificeringsdoelen van de klant niet worden behaald. Alliance Française Utrecht heeft in dit opzicht slechts een inspanningsverplichting. De klant verplicht zich tot zorgvuldigheid en toepassing.

ARTIKEL 18 | ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

Alliance Française Utrecht is niet aansprakelijk voor schadevergoeding of restitutie als de diensten worden geannuleerd als gevolg van gebeurtenissen buiten onze redelijke controle, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, overmacht, regelgeving, wetten of enige andere actie van een regering of instantie, oorlog of oproer, burgerlijke onrust, vernietiging van productiefaciliteiten of apparatuur door aardbeving, brand, overstroming of storm, arbeidsgeschillen, epidemie of uitval van leveranciers, nutsbedrijven of algemene vervoerders. Alliance Française Utrecht zal zich inspannen om alternatieve online oplossingen aan te bieden als de diensten vertraagd of onderbroken zijn als gevolg van een geval van overmacht zoals hierboven vermeld.

ARTIKEL 19 | BEHANDELING VAN KLACHTEN

19.1. Alle klachten dienen geformaliseerd en gericht te worden aan de directeur van de Alliance Française Utrecht via het volgende e-mailadres: direction.utrecht@afpb.nl. De directeur of zijn vertegenwoordiger zal binnen maximaal 48 uur de ontvangst van de klacht bevestigen. De directeur zal de cliënt in de gelegenheid stellen om zijn/haar klacht toe te lichten. De directeur zal proberen samen met de klant tot een oplossing te komen. De directeur zal binnen maximaal twee weken reageren. Als de klacht een langere periode vereist, wordt de klant hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Alle klachten worden

vertrouwelijk behandeld. Alliance Française Utrecht registreert en bewaart alle klachten gedurende één jaar.

19.2 In geval van een geschil tussen de betrokken partijen kan een beroep worden gedaan op een onafhankelijke derde, Rolute mediation BV, bereikbaar via www.rolute-mediation.nl. De uitspraak van de bemiddelaar is definitief en bindend voor de AFU, die zo spoedig mogelijk alle noodzakelijke maatregelen dient te nemen.

19.3 In geval van een geschil over het aantal onderwezen uren kan elke partij de informatie verstrekken die nodig is om de onderwezen uren te rechtvaardigen. In het geval van een impasse prevaleert de door de docent opgegeven informatie.

ARTIKEL 20 | INTERPRETATIE VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

In geval van dubbelzinnigheid of tegenstrijdigheid tussen de verschillende vertalingen van deze algemene voorwaarden, prevaleren de algemene voorwaarden in het Frans.

ARTIKEL 21 | BEVOEGDE RECHTER

21.1 Op alle geschillen met betrekking tot de uitleg en uitvoering van deze algemene verkoopvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

21.2 Bij gebreke van een minnelijke schikking zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland.

ARTIKEL 22 | OVERIG

Alliance Française Utrecht is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Een wijziging en/of aanvulling is bindend voor de klant, maar op zijn vroegst twee weken nadat de klant schriftelijk van de wijziging op de hoogte is gesteld.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 | ADOPTION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

Conformément à l'article 6 : 231 à 6 : 234, les présentes conditions générales régissent l'ensemble des relations entre l'Alliance Française Utrecht, sise Pieterskerkhof 5, 3512 JR Utrecht, inscrite à la Chambre de Commerce sous le numéro 404767 et ses clients/élèves/membres/autres parties intéressées (le « Client » ou les « Clients ») qui s'inscrivent à l'Alliance Française Utrecht pour obtenir une carte de membre de l'Alliance Française Utrecht ou pour participer à des cours collectifs, des leçons particulières, des activités culturelles et d'autres activités organisées par l'Alliance Française Utrecht (le « Service » ou les « Services »), sauf convention contraire expresse et écrite. En s'inscrivant aux services de l'Alliance Française Utrecht, le client accepte les présentes conditions générales. Ces conditions sont exclusivement applicables à partir du moment où le client s'inscrit.

ARTICLE 2 | LIMITES D'ÂGE

2.1. Un âge minimum de 18 ans s'applique aux cours collectifs de français pour adultes. Une personne âgée de 16 à 18 ans peut également s'inscrire à un cours collectif à condition qu'un parent ou tuteur soit informé et que l'Alliance Française d'Utrecht estime que la personne est suffisamment mature pour suivre un cours pour adultes. En cas de problèmes d'intégration ou d'autres problèmes liés au cours et sur avis du professeur, l'Alliance Française Utrecht se réserve le droit d'annuler l'inscription. L'Alliance française d'Utrecht remboursera alors le prix du cours au prorata.

2.2. Pour les cours collectifs d'enfants et d'adolescents, l'inscription du client se fait sous la responsabilité de ses parents ou de son tuteur.

ARTICLE 3 | CONDITIONS D'INSCRIPTION

3.1 Conformément à l'article 6 : 217, toute inscription est personnelle et incessible. Par son inscription, le client (ou dans le cas de l'article 2.2, le parent ou tuteur du client) s'engage irrévocablement auprès de l'Alliance Française d'Utrecht à bénéficier du service, sous réserve du droit d'annulation ou de report prévu à l'article 6.

3.2. L'inscription à un service doit se faire au plus tard 3 jours ouvrables avant le début du service.

ARTICLE 4 | MATÉRIEL DIDACTIQUE

4.1. Les cours nécessitent la mise à disposition de matériel pédagogique qui est à la charge du client. La liste est disponible sur le site Internet de l'Alliance Française d'Utrecht ou sur demande auprès du coordinateur du cours.

4.2. Pour certaines activités de type atelier, il peut être demandé aux clients d'apporter quelques fournitures à usage individuel (carnet de dessin, trousse, tapis de sport, etc.). Dans tous les cas, le matériel nécessaire sera mentionné dans le descriptif de l'atelier et l'Alliance Française Utrecht indiquera également ce qu'elle compte fournir pour l'atelier.

ARTICLE 5 | REFUS D'INSCRIPTION

L'Alliance Française Utrecht se réserve le droit de refuser l'inscription à une prestation, ainsi que toute prolongation, notamment en cas de comportement inapproprié du client.

ARTICLE 6 | DROIT DE RETRAIT, DE REMBOURSEMENT ET DE REPORT D'INSCRIPTION

6.1. Conformément à la directive européenne 2011/83/UE, le client dispose d'un droit de rétractation légal de 14 jours (jours fériés compris) à compter de la date d'inscription à un service. Les clients souhaitant exercer leur droit de rétractation doivent en informer l'Alliance française d'Utrecht par écrit (courriel) avant l'expiration du délai de rétractation. Le courrier électronique de rétractation doit être envoyé à l'adresse suivante : cursus.utrecht@afpb.nl.

6.2. Lorsque le client exerce valablement son droit de rétractation, l'Alliance Française Utrecht lui rembourse, par virement bancaire, l'intégralité des sommes versées, à l'exclusion des frais de dossier, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date à laquelle l'Alliance Française Utrecht a été informée de la décision de rétractation.

6.3. Le droit de rétractation ne peut être exercé après l'exécution complète de la prestation. Par conséquent, si le client a participé et reçu l'intégralité des services de cours de l'Alliance Française Utrecht avant la fin du délai de rétractation, le client accepte de bénéficier immédiatement des services et renonce expressément à son droit de rétractation.

6.4. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux services commencés pendant le délai de rétractation. Si le client exerce ultérieurement son droit de rétractation, il est tenu de payer les services déjà fournis.

6.5. Tout service pour lequel le client est définitivement abonné est dû dans son intégralité et la désinscription du client ne donne lieu à aucun remboursement.

6.6. Par ailleurs, le client a le droit de reporter la prestation pour laquelle il s'est valablement inscrit. Pour être valable, la demande de report doit être adressée par courrier électronique à l'Alliance française d'Utrecht à l'adresse suivante : cursus.utrecht@afpb.nl et être reçue par l'Alliance française d'Utrecht au plus tard dans les quinze premiers jours de la prestation pour laquelle le report est demandé. L'Alliance Française Utrecht enverra un courrier électronique de confirmation au client. Si la demande de report concerne une formation, l'Alliance Française Utrecht remboursera immédiatement les sommes déjà versées, déduction faite d'une somme de 50 € (cinquante) pour frais administratifs. Le client pourra se réinscrire à une session ultérieure.

ARTICLE 7 | PRIX ET PAIEMENT

7.1. Les services sont soumis aux tarifs indiqués dans tous les supports de communication de l'Alliance Française Utrecht (site internet, brochures, achat en ligne, etc.). Les montants indiqués sont forfaitaires et comprennent, pour les cours, un montant fixe couvrant les frais administratifs pour un semestre.

7.2. Le montant total dû pour le service doit être payé avant le début du service, sauf pour ceux qui paient par facture. Les éventuels frais de virement bancaire sont à la charge du client. L'Alliance française d'Utrecht se réserve le droit de refuser l'accès aux personnes n'ayant pas rempli toutes les formalités d'inscription prévues par les présentes conditions générales.

7.3. Les éventuels frais d'examen ne sont pas compris dans les frais de service et sont à la charge du client.

ARTICLE 8 | RETARD DE PAIEMENT

Toute somme non payée 3 semaines après l'inscription sera majorée d'un montant forfaitaire de 50,00 € (cinquante).

ARTICLE 9 | ANNULATION PAR L'ALLIANCE FRANÇAISE UTRECHT

9.4. Si un service doit être annulé par l'Alliance Française Utrecht après son commencement et que le client choisit d'annuler son inscription, cette annulation ne sera effective que pour l'avenir. Le coût du service sera facturé au prorata des parties du service non fournies.

9.5. Afin de familiariser les clients avec le programme culturel de l'Alliance Française d'Utrecht, un cours peut être remplacé par la participation à une activité culturelle

accompagnée par le professeur, à condition que l'ensemble du groupe de clients accepte cette proposition.

ARTICLE 10 - DÉLIVRANCE D'ATTESTATIONS / D'ATTESTATIONS DE PARTICIPATION

L'Alliance Française d'Utrecht peut délivrer une attestation d'inscription et/ou de participation à la demande du client. L'attestation d'inscription n'est délivrée que si le prix du cours a été intégralement payé. L'attestation de fin de stage ne peut être délivrée que si le stage a été entièrement suivi par le participant. Les certificats d'inscription et/ou de fin de cours ne seront plus délivrés après une période de 6 mois à compter de la fin du cours en question.

ARTICLE 11 - ACTIVITÉS ET COURS EN LIGNE

Le client est responsable de l'installation et de la configuration des logiciels/applications nécessaires sur son ordinateur. Le client doit s'assurer qu'il dispose d'une connexion Internet rapide, d'un casque et d'un microphone pour le cours ou l'activité. L'enseignant fournira le lien nécessaire à la réalisation de l'activité.

ARTICLE 12 | PROMOTION A UN NIVEAU SUPÉRIEUR - RENOUVELLEMENT

La promotion à un niveau supérieur dépend de l'évaluation du client par le professeur pendant le cours. Pour s'assurer une place dans un cours, les clients qui suivent déjà un cours à l'Alliance Française d'Utrecht peuvent s'inscrire au niveau supérieur. La réinscription au niveau suivant n'est pas automatique et nécessite l'achat d'un cours sur le site de l'AFU. La place dans le groupe suivant n'est pas garantie.

ARTICLE 13 | IDENTIFICATION DES ENSEIGNANTS ET DES LOCAUX

13.1. L'Alliance Française d'Utrecht est seule habilitée à identifier l'enseignant qui dispensera les cours et à désigner les locaux dans lesquels se dérouleront les cours. Le client n'a pas droit à un professeur spécifique. L'Alliance Française d'Utrecht ne peut garantir le même professeur pour l'ensemble d'un cours.

13.2. Dans la mesure du possible, l'Alliance Française Utrecht garantit la continuité du cours en cas d'absence du professeur. Si les circonstances ne permettent pas de remplacer le professeur absent, le cours sera reporté à une date ultérieure.

13.3. Conformément à l'article 6:231, l'Alliance française d'Utrecht décline toute responsabilité en cas d'annulation ou de modification du programme des cours en raison du comportement d'un participant ou d'un tiers.

ARTICLE 14 | DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX COURS PRIVÉS

14.1. Conformément à l'article 6 : 248.2, les cours privés sont organisés au cas par cas. Les nouvelles demandes sont traitées dans l'ordre chronologique de leur réception. Les nouvelles demandes seront gérées par une liste d'attente. L'Alliance Française d'Utrecht s'efforce de répondre aux demandes dans les meilleurs délais, sous réserve des contraintes opérationnelles et logistiques. Les clients (ou leurs tuteurs ou parents) sont encouragés à demander leur programme de cours privés au moins trois semaines avant la date de début souhaitée. Si l'Alliance Française Utrecht n'a pas reçu de nouvelles du client dans les 3 jours ouvrables suivant la confirmation de la disponibilité d'un professeur par email, le professeur peut être transféré ou ne plus être disponible pour donner votre cours. Un cours ne peut pas commencer tant que l'offre n'a pas été officiellement acceptée par le client.

14.2. L'Alliance Française d'Utrecht travaille avec les clients et les professeurs pour trouver des disponibilités et un lieu de cours. L'horaire des cours est convenu directement entre le client et le professeur.

14.3. Tous les cours particuliers durent au moins une heure et demie et peuvent être organisés à l'Alliance Française Utrecht (Pieterskerkhof 5 3512 JR Utrecht) ou à l'endroit choisi par le client (à Utrecht ou dans les environs immédiats). Les cours organisés au domicile du client font l'objet de frais supplémentaires pour couvrir les frais de déplacement du professeur. Ceux-ci sont calculés sur la base de la distance entre le domicile du professeur et le lieu du cours selon l'indice kilométrique en vigueur, avec un maximum de 15 € aller-retour.

14.4 Tous les forfaits de leçons privées doivent être payés intégralement au moins 24 heures avant la première leçon confirmée.

14.5. L'Alliance Française Utrecht exige un délai de préavis de 24 heures pour les changements ou les annulations de cours privés organisés. Si l'Alliance Française Utrecht n'est pas informée des changements après cette période, les heures annulées expireront. Les modifications ou annulations doivent être communiquées par e-mail à cursus.utrecht@afpb.nl. Les annulations pour les mineurs doivent être effectuées par leurs parents ou tuteurs. Si un état de santé, un accident ou un traumatisme empêche le client

d'assister à la formation et qu'il n'est pas en mesure d'annuler son inscription dans le délai susmentionné, l'Alliance Française Utrecht peut en tenir compte sur présentation d'un justificatif. Si le client a plus de 15 minutes de retard, le professeur a le droit de quitter les lieux sans avoir à en informer le client. Il est de la responsabilité du client de veiller à ce que la durée du cours indiquée sur le devis soit respectée.

Dans le cas contraire, les heures commandées seront perdues. L'Alliance Française d'Utrecht se réserve le droit d'annuler et de reporter un cours, dans des conditions adaptées au professeur et au client, si le cours ne peut se dérouler dans des conditions optimales.

ARTICLE 15 | CONFIDENTIALITÉ

Toutes les informations fournies par le client sont confidentielles et ne seront pas divulguées par l'Alliance Française d'Utrecht ou par notre personnel enseignant ou administratif.

ARTICLE 16 | DROITS DE PROPRIÉTÉ

Les droits d'auteur et de propriété du matériel de cours appartiennent à l'auteur. Ils ne peuvent être reproduits, stockés dans une base de données numérique ou rendus publics, sauf pour l'usage personnel du client inscrit à un service.

ARTICLE 17 - RESPONSABILITE EN CAS DE RETARD

L'Alliance Française Utrecht décline toute responsabilité si les objectifs d'apprentissage ou de certification du client ne sont pas atteints. L'Alliance Française Utrecht n'a qu'une obligation d'effort à cet égard. Le client s'engage à faire preuve de prudence et d'application.

ARTICLE 18 - IMPOSSIBILITÉS

L'Alliance Française Utrecht ne peut être tenue responsable de dommages ou de remboursements si les services sont annulés en raison d'événements échappant à son contrôle raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter, les cas de force majeure, les règlements, les lois ou toute autre action d'un gouvernement ou d'une agence, la guerre ou l'émeute, les troubles civils, la destruction des installations de production ou des équipements par un tremblement de terre, un incendie, une inondation ou une tempête, les conflits de travail, les épidémies ou la défaillance des fournisseurs, des services publics ou des transporteurs généraux. L'Alliance Française Utrecht s'efforcera de fournir des solutions alternatives en ligne si les services sont retardés ou interrompus en raison d'un cas de force majeure tel que mentionné ci-dessus.

ARTICLE 19 | TRAITEMENT DES PLAINTES

19.1. Toute réclamation doit être formalisée et adressée au Directeur de l'Alliance Française Utrecht à l'adresse électronique suivante : direction.utrecht@afpb.nl. Le directeur ou son représentant accusera réception de la réclamation dans un délai maximum de 48 heures. Le directeur donnera au client la possibilité d'expliquer sa réclamation. Le directeur tentera de trouver une solution avec le client. Le directeur répondra dans un délai maximum de deux semaines. Si la plainte nécessite un délai plus long, le client en sera informé par écrit. Toutes les plaintes seront traitées de manière confidentielle. L'Alliance Française d'Utrecht enregistrera et conservera toutes les plaintes pendant un an.

19.2 En cas de litige entre les parties concernées, un appel peut être fait auprès d'un tiers indépendant, Resolute mediation BV, accessible via www.resolute-mediation.nl. La décision du médiateur est définitive et contraignante pour l'AFU, qui doit prendre toutes les mesures nécessaires dans les plus brefs délais.

19.3 En cas de litige sur le nombre d'heures enseignées, l'une ou l'autre des parties peut fournir les informations nécessaires pour justifier les heures enseignées. En cas d'impasse, les renseignements fournis par l'enseignante ou l'enseignant prévalent.

ARTICLE 20 | INTERPRÉTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'ambiguïté ou de contradiction entre les différentes traductions des présentes conditions générales, les conditions générales en français prévalent.

ARTICLE 21 | DROIT COMPÉTENT

21.1 Tous les litiges relatifs à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente sont régis par le droit néerlandais.

21.2 A défaut de règlement amiable, le litige sera soumis au tribunal compétent de l'arrondissement de Midden-Nederland.

ARTICLE 22 | MODIFICATION DES CGV

L'Alliance Française Utrecht est en droit de modifier ou de compléter les présentes conditions générales. Une modification et/ou un complément sont contraignants pour le client, mais au plus tôt deux semaines après que le client a été informé de la modification par écrit.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

ARTICLE 1 | ADOPTION OF THESE GENERAL CONDITIONS

In accordance with the article 6 : 231 to 6 : 234, these general terms and conditions govern the entire relationship between Alliance Française Utrecht, located at Pieterskerkhof 5, 3512 JR Utrecht, registered with the Chamber of Commerce under number 404767 and its customers/students/members/other interested parties (the “Customer” or “Customers”) who register with Alliance Française Utrecht to obtain an Alliance Française Utrecht membership card or to participate in group courses, private lessons, cultural activities and other activities organized by Alliance Française Utrecht (the “Service” or “Services”), unless otherwise expressly agreed in writing. By registering for the services of Alliance Française Utrecht, the customer accepts these terms and conditions. These conditions apply exclusively from the moment the customer registers.

ARTICLE 2 | AGE LIMITS

2.1. A minimum age of 18 applies to group French courses for adults. A person between the ages of 16 and 18 may also register for a group course, provided that a parent or guardian is informed and that the Alliance Française d'Utrecht is satisfied that the person is mature enough to follow a course for adults. In the event of integration problems or other problems related to the course and on the advice of the teacher, the Alliance Française Utrecht reserves the right to cancel the enrolment. The Alliance Française Utrecht will then refund the course fee on a pro rata basis.

2.2. For group courses for children and teenagers, the client's enrolment is the responsibility of his/her parents or guardian.

ARTICLE 3 | REGISTRATION CONDITIONS

3.1 In accordance with the article 6 : 217, all registrations are personal and non-transferable. By registering, the customer (or in the case of article 2.2, the customer's parent or guardian) irrevocably commits to Alliance Française d'Utrecht to benefit from the service, subject to the right of cancellation or postponement provided for in article 6.

3.2. Registration for a service must be made at least 3 working days before the start of the service.

ARTICLE 4 | TEACHING MATERIALS

4.1. Courses require the provision of teaching materials which are the responsibility of the customer. The list is available on the Alliance Française d'Utrecht website or on request from the course coordinator.

4.2. For certain workshop-type activities, customers may be asked to bring a few supplies for individual use (sketchbook, pencil case, sports mat, etc.). In all cases, the materials required will be mentioned in the workshop description, and the Alliance Française Utrecht will also indicate what it intends to provide for the workshop.

ARTICLE 5 | REFUSAL OF REGISTRATION

The Alliance Française Utrecht reserves the right to refuse registration for a service, as well as any extension, particularly in the event of inappropriate behaviour on the part of the customer.

ARTICLE 6 | RIGHT OF WITHDRAWAL, REFUND AND POSTPONEMENT OF REGISTRATION

6.1. In accordance with the European Directive 2011/83/EU, the customer has a statutory right of withdrawal of 14 days (including public holidays) from the date of registration for a service. Customers wishing to exercise their right of withdrawal must inform Alliance française d'Utrecht in writing (e-mail) before the withdrawal period expires. The withdrawal e-mail should be sent to the following address: cursus.utrecht@afpb.nl.

6.2. When the customer validly exercises his/her right of withdrawal, the Alliance Française Utrecht will reimburse, by bank transfer, all sums paid, excluding administration costs, within a maximum period of 30 days from the date on which the Alliance Française Utrecht was informed of the decision to withdraw.

6.3. The right of withdrawal cannot be exercised after the service has been fully provided. Therefore, if the customer has participated in and received the full course services from Alliance Française Utrecht before the end of the withdrawal period, the customer agrees to benefit from the services immediately and expressly waives his/her right of withdrawal.

6.4. The right of withdrawal does not apply to services begun during the withdrawal period. If the customer subsequently exercises his right of withdrawal, he is obliged to pay for the services already provided.

6.5. Any service for which the customer is definitively subscribed is due in full, and the customer's deregistration does not give rise to any reimbursement.

6.6. Furthermore, the customer has the right to postpone the service for which he/she has validly registered. To be valid, the postponement request must be sent by e-mail to the Alliance Française d'Utrecht at the following address: cursus.utrecht@afpb.nl and be received by the Alliance Française d'Utrecht at the latest within the first fifteen days of the service for which the postponement is requested. Alliance Française Utrecht will send a

confirmation e-mail to the customer. If the request for postponement concerns a training course, the Alliance Française Utrecht will immediately reimburse the sums already paid, less a sum of €50 (fifty) for administrative costs. The customer may re-register for a later session.

ARTICLE 7 : PRICE AND PAYMENT

7.1. Services are subject to the prices indicated in all Alliance Française Utrecht communication materials (website, brochures, online purchase, etc.). The amounts indicated are all-inclusive and include, for courses, a fixed amount covering administrative costs for one semester.

7.2. The total amount due for the service must be paid before the start of the service, except for those who pay by invoice. Any bank transfer charges are the responsibility of the customer. The Alliance française d'Utrecht reserves the right to refuse access to persons who have not completed all the registration formalities stipulated in the present terms and conditions.

7.3. Any examination fees are not included in the service charges and are to be paid by the customer.

ARTICLE 8 | LATE PAYMENT

Any sum not paid 3 weeks after registration will be increased by a flat fee of €50.00 (fifty).

ARTICLE 9 | CANCELLATION BY THE ALLIANCE FRANÇAISE UTRECHT

9.4. If a service has to be cancelled by the Alliance Française Utrecht after it has begun and the customer chooses to cancel his registration, this cancellation will only be effective for the future. The cost of the service will be invoiced pro rata for the parts of the service not provided.

9.5. In order to familiarize customers with the cultural program of the Alliance Française d'Utrecht, a course may be replaced by participation in a cultural activity accompanied by the teacher, provided that the entire group of customers accepts this proposal.

ARTICLE 10 - ISSUANCE OF ATTESTATIONS / ATTESTATIONS OF PARTICIPATION

The Alliance Française d'Utrecht may issue an attestation of enrolment and/or participation at the customer's request. The certificate of enrolment will only be issued if the course fee

has been paid in full. The certificate of course completion can only be issued if the course has been fully completed by the participant. Certificates of enrolment and/or course completion will no longer be issued after a period of 6 months from the end of the course in question.

ARTICLE 11 - ONLINE ACTIVITIES AND COURSES

The customer is responsible for installing and configuring the necessary software/applications on his/her computer. The customer must ensure that a fast Internet connection, headset and microphone are available for the course or activity. The teacher will provide the necessary link for the activity.

ARTICLE 12 | PROMOTION TO A HIGHER LEVEL - RENEWAL

Promotion to a higher level depends on the teacher's assessment of the client during the course. To secure a place on a course, customers who are already taking a course at the Alliance Française d'Utrecht can register for the next level. Re-enrollment in the next level is not automatic and requires the purchase of a course on the AFU website. Placement in the next group is not guaranteed.

ARTICLE 13 | IDENTIFICATION OF TEACHERS AND PREMISES

13.1. The Alliance Française d'Utrecht has the sole right to identify the teacher who will give the courses and to designate the premises in which the courses will take place. The customer is not entitled to a specific teacher. The Alliance Française d'Utrecht cannot guarantee the same teacher for an entire course.

13.2. As far as possible, the Alliance Française Utrecht guarantees the continuity of the course in the event of the teacher's absence. If circumstances make it impossible to replace the absent teacher, the course will be postponed to a later date.

13.3 In accordance with the article 6:231, the Alliance française d'Utrecht declines all responsibility in the event of cancellation or modification of the course program due to the behavior of a participant or a third party.

ARTICLE 14 | SPECIFIC PROVISIONS FOR PRIVATE COURSES

14.1 In accordance with the article 6: 248.2, private courses are organized on a case-by-case basis. New requests are processed in chronological order of receipt. New requests will be managed by a waiting list. The Alliance Française d'Utrecht endeavors to respond to requests as quickly as possible, subject to operational and logistical constraints. Clients (or their guardians or parents) are encouraged to request their private tuition program at least three

weeks prior to the desired start date. If Alliance Française Utrecht has not heard from the client within 3 working days of confirming a teacher's availability by email, the teacher may be transferred or may no longer be available to teach your course. A course cannot start until the offer has been officially accepted by the customer.

14.2. Alliance Française d'Utrecht works with customers and teachers to find availability and a course location. The course timetable is agreed directly between the customer and the teacher.

14.3. All private lessons last at least one and a half hours and can be organized at the Alliance Française Utrecht (Pieterskerkhof 5 3512 JR Utrecht) or at a location chosen by the customer (in Utrecht or in the immediate vicinity). Courses held at the customer's home are subject to an additional charge to cover the teacher's travel expenses. These are calculated on the basis of the distance between the teacher's home and the course location according to the kilometric index in force, up to a maximum of €15 return.

14.4 All private lesson packages must be paid in full at least 24 hours before the first confirmed lesson.

14.5. Alliance Française Utrecht requires 24 hours notice for changes or cancellations of organized private lessons. If Alliance Française Utrecht is not informed of changes after this period, the cancelled hours will expire. Changes or cancellations must be communicated by e-mail to cursus.utrecht@afpb.nl. Cancellations for minors must be made by their parents or guardians. If a medical condition, accident or trauma prevents the customer from attending the course and he/she is unable to cancel within the above-mentioned period, Alliance Française Utrecht may take this into account upon presentation of proof. If the customer is more than 15 minutes late, the teacher has the right to leave the premises without having to inform the customer. It is the customer's responsibility to ensure that the course duration indicated on the quotation is respected. If this is not the case, the hours ordered will be lost. The Alliance Française d'Utrecht reserves the right to cancel and postpone a course, under conditions adapted to the teacher and the customer, if the course cannot take place under optimal conditions.

ARTICLE 15 | CONFIDENTIALITY

All information provided by the customer is confidential and will not be divulged by the Alliance Française d'Utrecht or by our teaching or administrative staff.

ARTICLE 16 | PROPERTY RIGHTS

The copyright and property rights of the course material belong to the author. They may not be reproduced, stored in a digital database or made public, except for the personal use of the customer registered for a service.

ARTICLE 17 - LIABILITY FOR DELAYS

The Alliance Française Utrecht declines all responsibility if the customer's learning or certification objectives are not achieved. The Alliance Française Utrecht has only an obligation of effort in this respect. The customer undertakes to exercise care and diligence.

ARTICLE 18 - IMPOSSIBILITIES

Alliance Française Utrecht shall not be liable for damages or refunds if services are cancelled due to events beyond its reasonable control, including, but not limited to, force majeure, regulations, laws or any other government or agency action, war or riot, civil disturbance, destruction of production facilities or equipment by earthquake, fire, flood or storm, labor disputes, epidemics or failure of suppliers, utilities or general carriers. Alliance Française Utrecht will endeavour to provide alternative online solutions if services are delayed or interrupted due to force majeure as mentioned above.

ARTICLE 19| COMPLAINTS HANDLING

19.1. All complaints must be formalized and addressed to the Director of Alliance Française Utrecht at the following e-mail address: direction.utrecht@afpb.nl. The Director or his representative will acknowledge receipt of the complaint within a maximum of 48 hours. The director will give the customer the opportunity to explain the complaint. The manager will try to find a solution with the customer. The manager will respond within a maximum of two weeks. If the complaint requires a longer period, the customer will be informed in writing. All complaints will be treated confidentially. Alliance Française d'Utrecht will record and retain all complaints for a period of one year.

19.2 In the event of a dispute between the parties concerned, an appeal may be made to an independent third party, Resolute mediation BV, accessible via www.resolute-mediation.nl. The mediator's decision is final and binding on the AFU, which must take all necessary measures as soon as possible.

19.3 In the event of a dispute over the number of hours taught, either party may provide the information necessary to justify the hours taught. In the event of an impasse, the information provided by the teacher shall prevail.

ARTICLE 20 | INTERPRETATION OF THESE GENERAL TERMS AND CONDITIONS

In the event of ambiguity or contradiction between the various translations of these general terms and conditions, the French general terms and conditions shall prevail.

ARTICLE 21 | COMPETENT LAW

21.1 All disputes relating to the interpretation and execution of these general terms and conditions of sale shall be governed by Dutch law.

21.2 Failing amicable settlement, the dispute shall be submitted to the competent court in the district of Midden-Nederland.

ARTICLE 22 | MODIFICATION OF GENERAL TERMS AND CONDITIONS

The Alliance Française Utrecht is entitled to modify or supplement these general terms and conditions. A modification and/or supplement is binding on the customer, but at the earliest two weeks after the customer has been informed of the modification in writing.