



ÉCOLE NATIONALE DE FRANÇAIS

Conditions générales et règles de fonctionnement

Cours privés et préparation aux examens (TEF/TEFAQ/TCF/TFCQ)

Table des matières

Introduction	2
Contrat d'apprentissage des cours privés et préparation aux examens	2
Engagements de l'ENDF.....	2
Engagements de l'apprenant	3
Conditions de vente des cours privés et préparations aux examens officiels.....	4
Planifications des cours.....	4
Préavis d'annulation ou de report.....	4
Nombre de reports autorisés	4
Retards et ponctualité	5
Annulation de forfait	5
Frais non remboursables.....	5
Déclaration de confidentialité.....	6

Introduction

Merci de lire attentivement toutes les informations ci-dessous.

L'inscription à un cours privé et le paiement des frais impliquent l'acceptation des présentes conditions générales et règles de fonctionnement.

Ces conditions sont régies et interprétées conformément aux lois en vigueur dans la province du Québec. En achetant un service auprès de l'École Nationale de Français, le participant accepte la compétence non exclusive des tribunaux de cette province.

L'École Nationale de Français se réserve le droit de modifier ces conditions sans préavis. La version française constitue la seule version de référence.

Contrat d'apprentissage des cours privés et préparations aux examens TEF/TEFAQ/TCF/TCFQ

Afin de garantir des formations de qualité, l'École Nationale de Français (ENDF) et ses apprenants s'engagent mutuellement à respecter les règles suivantes.

Engagements de l'École Nationale de Français

Équipe enseignante

L'École Nationale de Français emploie des enseignants qualifiés, spécialistes du français langue seconde. Le choix de l'enseignant relève exclusivement de l'école, qui se réserve le droit de le remplacer à tout moment en cas d'indisponibilité, sans que cela donne lieu à remboursement.

Organisation et disponibilité des cours

Les cours privés sont dispensés en ligne, du lundi au vendredi entre 8 h et 18 h, selon la disponibilité des enseignants. Un délai maximal de trois semaines peut s'écouler entre l'achat du forfait et le début effectif des cours.

L'école ne garantit pas la disponibilité d'un enseignant spécifique ni toutes les plages horaires souhaitées. En cas d'empêchement majeur (maladie, urgence), une séance de rattrapage pourra être proposée.

Méthodologie et cadre pédagogique

Les cours suivent les recommandations des Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) et favorisent la communication authentique et la progression individuelle. Certains cours peuvent être observés ponctuellement dans le cadre d'une démarche qualité interne.

Un bilan de formation (progrès et nombre d'heures suivies) ou une attestation de niveau peut être remis sur simple demande écrite à : contact@endf.ca

Satisfaction

Un questionnaire est envoyé à la fin du forfait afin de recueillir les commentaires sur la qualité des cours et du service.

Engagements de l'apprenant

Conditions d'accès

Les cours privés sont strictement individuels : aucun accompagnateur n'est autorisé à y assister. L'âge minimal requis pour participer à un cours est de 16 ans.

Comportement et respect

Respect, politesse et bienveillance sont attendus en tout temps. Tout comportement violent, irrespectueux ou discriminatoire envers un enseignant, un autre apprenant ou le personnel de l'école pourra entraîner une exclusion sans remboursement.

Préparation technique

L'apprenant doit disposer d'une connexion Internet stable, d'un ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro fonctionnels. La caméra doit rester activée pendant la durée du cours, sauf exception justifiée.

Implication et progression

La progression dépend de l'assiduité et de la participation active. L'école ne garantit pas la réussite à un examen officiel ; celle-ci dépend de l'investissement personnel de l'apprenant.

Conditions de vente des cours privés et préparations aux examens officiels

Planification des cours

Le calendrier des cours est fixé d'un commun accord entre l'école, l'enseignant et l'apprenant. L'inscription devient officielle à la réception du paiement complet. Pour les apprenants dont les frais de scolarité sont payés par l'employeur, le premier paiement est requis au plus tard 7 jours avant la première leçon.

L'inscription est nominative et non transférable. Les montants sont indiqués en dollars canadiens (CAD).

Validité des forfaits

Les heures achetées doivent être utilisées dans la période suivante :

- Forfait 10 heures : validité 2 mois
- Forfait 20 heures : validité 3 mois
- Forfait 30 heures : validité 5 mois

Toute heure non utilisée dans ce délai sera considérée comme perdue, sans remboursement ni crédit.

Préavis d'annulation ou de report

Toute modification ou report doit être communiquée au moins 48 heures à l'avance par courriel à contact@endf.ca

Passé ce délai, le cours est facturé en totalité.

Nombre de reports autorisés (préavis de 48 h requis) :

- Moins de 10 heures : 1 report maximum
- Forfait 10 heures : 1 report maximum
- Forfait 20 heures : 2 reports maximum
- Forfait 30 heures : 3 reports maximum

Les reports sont proposés selon la disponibilité des enseignants. L'horaire ou la présence du même enseignant ne peuvent être garantis. Les reports non utilisés expirent à la fin de la période de validité du forfait.

Retards et ponctualité

En cas de retard sans préavis, l'enseignant attend jusqu'à 15 minutes avant de se déconnecter ; le cours est alors perdu et facturé. Avec préavis envoyé par courriel, l'enseignant peut attendre jusqu'à 30 minutes ; le temps perdu n'est ni rattrapé ni remboursé.

Annulation de forfait

Toute demande de remboursement ou de crédit doit être transmise au minimum 7 jours ouvrables avant le début du forfait, par courriel à contact@endf.ca. Des frais administratifs de 75 \$ seront retenus.

Pour toute annulation effectuée moins de 7 jours ouvrables avant la date prévue, aucun remboursement ne sera accordé, mais le montant total du forfait pourra être transformé en avoir de même valeur, valable 1 an à compter de la date d'émission.

Exception médicale

En cas d'urgence médicale nécessitant une annulation, un justificatif médical officiel sera exigé. Aucun frais ne sera facturé sur présentation de ce document.

En cas d'annulation décidée par l'École Nationale de Français, aucun frais ne sera facturé à l'apprenant.

Frais non remboursables

Les frais d'inscription annuels ne sont pas remboursables.

Annulation de forfait

En cas d'annulation plus de 7 jours ouvrables avant le début du forfait de cours privés ou préparation aux examens officiels, des frais de 75\$ seront retenus.

Pour toute annulation effectuée moins de 7 jours ouvrables avant cette date, aucun remboursement ne sera accordé.

Déclaration de confidentialité

La protection de votre vie privée et de vos informations personnelles est essentielle pour l'École Nationale de Français. Certaines données personnelles (nom, courriel, téléphone, niveau, etc.) sont collectées uniquement afin d'assurer une gestion efficace et un accompagnement pédagogique de qualité. Ces informations sont recueillies avec votre consentement et utilisées exclusivement pour les besoins administratifs, pédagogiques et de communication interne.

L'école s'engage à ne pas divulguer vos renseignements personnels à des tiers sans votre consentement préalable, sauf si la loi l'exige. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de votre dossier, puis supprimées lorsqu'elles ne sont plus requises.

En participant aux cours et aux activités de l'École Nationale de Français, vous accordez à l'école le droit d'utiliser les photographies et vidéos prises lors des cours ou événements, sans compensation ni droit d'approbation, dans des supports créés dans le seul but de promouvoir les activités éducatives et culturelles de l'institution.

L'École Nationale de Français envoie périodiquement une infolettre pour informer sa communauté de ses activités ; vous pouvez vous désabonner à tout moment via le lien prévu dans le courriel.

Pour toute correction de vos informations personnelles, veuillez écrire à contact@endf.ca