



22 rue Rambuteau 75003 Paris (France)  
(+33) 1 40 27 86 58  
contact@efiparis.com  
www.efiparis.com

## CONDITIONS GÉNÉRALES

*Mises à jour le 17 avril 2023*

### PAIEMENTS :

Nous acceptons tous types de paiement : espèces, chèques en euros, transferts bancaires et cartes bancaires.

### Frais de paiement à la charge de l'étudiant :

#### Cartes bancaires étrangères :

- Factures jusqu'à 250 euros : pas de frais
- Factures de 251 à 500 euros : 5 euros
- Factures de 500 à 1000 euros : 10 euros
- Factures de 1001 à 2000 euros : 20 euros
- Factures à partir de 2001 : 30 euros

#### Frais de virement d'un compte hors Union Européenne : 10 euros

**Les cours sont réservés sur paiement de la moitié du devis de la formation.**

La totalité des cours doit être réglée **au plus tard le premier jour des cours.**

**Les frais de scolarité versés ne seront pas remboursés après la date de début des cours.**

La **carte d'étudiant est gratuite** pour toute inscription. Si l'étudiant souhaite refaire sa carte (**carte perdue, détériorée...**), la **nouvelle lui coûtera 5€.**

### ANNULATIONS :

L'étudiant s'engage à être en situation régulière sur le territoire français.

L'EFI décline toute responsabilité en cas de situation irrégulière et n'effectuera aucun remboursement le cas échéant.

#### Etudiants sans demande de visa :

**Jusqu'à 21 jours avant la date de début des cours, l'EFI remboursera 70% de la somme déjà versée moins 220 € de frais administratifs (les frais bancaires seront à la charge de l'étudiant).**

**Jusqu'à 14 jours avant la date de début des cours, l'EFI remboursera 50% de la somme versée moins 220€ de frais administratifs (les frais bancaires seront à la charge de l'étudiant).**

**A partir de 13 jours avant la date de début des cours, aucun remboursement ne sera effectué.**



22 rue Rambuteau 75003 Paris (France)  
(+33) 1 40 27 86 58  
contact@efiparis.com  
www.efiparis.com

### Etudiants avec demande de visa :

En cas de **refus de visa**, la somme versée **sera remboursée seulement sur présentation des documents originaux** que l'E.F.I vous a donnés ainsi que **l'original de la lettre de refus de l'Ambassade/Consulat de France** ou de la Préfecture avec votre nom. EFI **gardera 220€** correspondant aux frais de dossier.

L'étudiant s'engage à **s'inscrire pour la période et la formule demandée lors de l'inscription.**

Vous devez nous informer du refus et nous transmettre les documents **dans un délai maximum de 2 semaines avant votre date d'arrivée** (date indiquée sur l'attestation). **Dans le cas contraire**, l'école appliquera une **pénalité de 10%** sur le montant du remboursement.

**Aucun remboursement ne sera effectué après la date prévue de début de cours ou le premier jour de cours.**

Tous les étudiants ayant un visa doivent être présents en cours. Les étudiants doivent prévenir de leur absence.

### REPORT DE L'INSCRIPTION :

Si vous **ne pouvez pas vous présenter au centre le premier jour de vos cours** pour des **raisons médicales** ou **professionnelles**, ceux-ci pourront être **reportés jusqu'à 6 mois**, sur **présentation d'un justificatif dans les 48 heures** qui suivent le début des cours.

### SCOLARITÉ :

#### Absences :

**L'apprenant(e) doit prévenir le secrétariat par mail (sur [contact@efiparis.com](mailto:contact@efiparis.com) ou par téléphone au 01 40 27 86 58 au minimum 48h heures à l'avance de son absence, sauf en cas d'urgence avec justificatifs,**

**Les heures de cours non suivis ne sont pas récupérées, ni remboursées sauf pour des raisons de santé, examens de langue française, convocation à la préfecture et entretien d'embauche.** Dans tous les cas, le (la) stagiaire **doit présenter un justificatif** à son nom et prévenir le professeur et le secrétariat par email.

Vacances :

#### Vacances :

Les vacances doivent **être demandées au moins une semaine à l'avance** par e-mail à [contact@efiparis.com](mailto:contact@efiparis.com) ou par téléphone au 01 40 27 86 58.



22 rue Rambuteau 75003 Paris (France)  
(+33) 1 40 27 86 58  
contact@efiparis.com  
www.efiparis.com

Elles doivent être prises **du lundi au vendredi** et doivent être d'une **durée minimale d'une semaine**. **Les vacances ne peuvent pas être demandées dans les 10 premières semaines de formation.**

#### Cours particuliers :

L'apprenant(e) qui souhaite changer son horaire, doit le faire, sauf urgence, **48 heures à l'avance**. **Dans le cas contraire, le cours est comptabilisé.**

L'EFI doit également prévenir l'apprenant(e) **48h à l'avance**.

#### Cours collectifs :

**Pour des raisons d'organisation de l'EFI, les stagiaires peuvent être amenés à changer d'horaires et/ou de groupe.**

Les stagiaires seront prévenus par courriel au plus tard **une semaine avant le changement**.

En cas d'**absence du professeur**, le (la) stagiaire pourra récupérer le cours

Les tarifs des cours collectifs sont prévus pour des **classes de 5 à 15 étudiants**. **Si le nombre d'étudiants est inférieur à 5**, l'EFI se réserve le droit de **diminuer le nombre d'heures d'un cours** dans les conditions suivantes :

- 4 étudiants : 3h
- 3 étudiants : 2h30
- 2 étudiants : 2h
- 1 étudiant : 1h30 de cours particulier

#### Certificat d'assiduité :

Si le (la) stagiaire n'est pas assidu, il ne pourra pas obtenir de certificat d'assiduité.

#### Fermeture :

L'EFI est fermée les jours fériés (excepté le lundi de Pentecôte qui est la journée de solidarité) et les cours ne peuvent pas être récupérés.

L'EFI sera fermé le vendredi de l'Ascension. Le cours pourra être récupéré

EFI sera fermée du **21 au 25 août 2023** et du **25 décembre 2023 au 5 janvier 2024**.

#### PUBLICATION DES RESULTATS AUX EXAMENS :

Les résultats\* aux examens (Diplôme de Compétence en Langue « Français Langue Etrangère » et au Diplôme d'Etudes en Langue Française) font l'objet d'une information régulière à destination des apprenant(e)s.

#### Moyens d'informations :

- **Affichage du taux de réussite à un examen** dans le lieu de détente et d'information des apprenant(e)s dans un délai de **15 jours après la parution des résultats**.
- Publication du taux de réussite à un examen **sur Facebook** dans les 15 jours après la parution des résultats.
- Publication du **taux de réussite annuel** :
  - Sur le site [www.efiparis.com](http://www.efiparis.com) , dans la rubrique « Notre pédagogie »



22 rue Rambuteau 75003 Paris (France)  
(+33) 1 40 27 86 58  
contact@efiparis.com  
www.efiparis.com

- Sur la **brochure d'information**

### Mises à jour annuelles :

- Les mises à jour se font en **janvier sur les résultats de l'année précédente.**

*\*L'information se fait sur les résultats dont l'EFI a connaissance : certains étudiants s'inscrivent par eux-mêmes et ne transmettent pas leurs résultats.*

### HÉBERGEMENT :

L'EFI n'étant qu'un intermédiaire, l'étudiant devra accepter les **conditions de paiement et d'annulation des partenaires.**

Le coût des frais administratifs **pour la recherche d'un hébergement** est de **60€**. En cas d'annulation, les **frais de recherche ne sont pas remboursés.**

### ASSURANCE :

Les étudiants **ne sont pas assurés par l'EFI contre les risques de maladies, accidents, vol ou perte d'effets personnels.** L'EFI **décline toute responsabilité pour les accidents** pouvant se produire pendant la durée des cours. **Prévoir une assurance privée** et/ou se renseigner auprès de la **CPAM** (sécurité sociale).

### TRAITEMENT INFORMATIQUE DES DONNEES :

L'EFI procède à un traitement informatique des données fournies :

#### Base de données générale :

- Données enregistrées : Nom, Prénom, numéro d'étudiant, année de naissance, nationalité, dates de début et de fin de cours, niveaux suivis, mail.
- Objectifs : gestion des inscriptions, statistiques, archivage
- Accès : direction, secrétariat
- Durée de conservation :
  - Nationalité, mail : 5 ans, pour envoi de News Letter et relances commerciales
  - Autres informations : 50 ans, pour une conformité aux exigences d'archivage de l'enseignement supérieur

#### Candidats aux examens :

- Données enregistrées : nom, prénom, numéro d'étudiant, date et lieu de naissance, secteur d'activité, situation professionnelle, date d'inscription, résultats
- Objectifs : permettre les inscriptions et leur suivi, conservation des résultats, statistiques
- Accès : direction, secrétariat
- Durée de conservation : 5 ans

#### Outils de gestion de la formation :



22 rue Rambuteau 75003 Paris (France)  
(+33) 1 40 27 86 58  
contact@efiparis.com  
www.efiparis.com

- Utilisation d'un drive entièrement crypté (cryptpad)
- Accès : direction, secrétariat, professeurs, coordination pédagogique
  
- Planning des cours :
  - Données enregistrées : nom, prénom, numéro d'étudiant, mail, dates d'inscription
  - Objectifs : gestion et organisation des cours, pouvoir contacter à distance les apprenants en cas d'absence ou de passage des cours à distance, garder un historique de la formation et des changements de groupes
  - Durée : 5 ans
- Tableau des tests avant admission :
  - Données enregistrées : nom, prénom, dates et résultats aux tests
  - Objectifs : orientation des étudiants dans les groupes de niveau
  - Durée : 1 an
- Tableau prévisionnel des arrivées :
  - Données enregistrées : nom, prénom, mail, date d'arrivée prévue, durée de la formation, numéro de facture, intermédiaire,
  - Objectifs : gestion de l'arrivée des étudiants
  - Durée : 5 ans

#### Documents :

- Documents d'identité : 1 an après la fin de la formation
- Attestations d'inscription, d'assiduité et de niveau : 50 ans, pour une conformité aux exigences d'archivage de l'enseignement supérieur (archivage)

#### Factures :

- EFI utilise un logiciel de facturation géré par Audit et Stratégie, cabinet d'expertise comptable situé à Champigny sur Marne
- Données enregistrées : nom, prénom, adresse, mail

### RECLAMATIONS

L'apprenant qui souhaite déposer une réclamation le fait sur un **formulaire** dédié.

- Comment se procurer le formulaire ?
  - En **libre accès à l'accueil** (disponible à côté du questionnaire de satisfaction).
  - Peut être **demandé directement à l'accueil**.
  - Peut être **demandé par mail** sur [contact@efiparis.com](mailto:contact@efiparis.com), en notant dans l'objet du mail « RECLAMATION » et en demandant un accusé de réception.
- Comment le déposer ?
  - A l'accueil **en mains propres**.
  - Par **mail** sur [contact@efiparis.com](mailto:contact@efiparis.com), en indiquant dans l'objet du mail « RECLAMATION » et en demandant un **accusé de réception**.



22 rue Rambuteau 75003 Paris (France)  
(+33) 1 40 27 86 58  
contact@efiparis.com  
www.efiparis.com

- Par **Lettre Recommandée avec Accusé de Réception**
- **Réponse à la réclamation :**
  - La direction apporte une **réponse dans un délai maximal de 7 jours :**
    - En **contactant la personne directement en présentiel** si la personne qui a déposé la réclamation suit des cours à l'EFI, par **téléphone** ou par **mail** selon les situations.
    - En **proposant un rendez-vous en présentiel, par visioconférence, ou par téléphone** quand le présentiel n'est pas possible.
    - **En l'absence de rendez-vous possible avec la personne** (non disponibilité de cette dernière), la direction **apporte quand même une réponse écrite dans les 7 jours** par mail avec demande d'accusé de réception.
  - Pour toute **demande de remboursement**, la **direction se réserve le droit** d'accorder le remboursement ou la **récupération des cours**.
  - Un **formulaire de suivi du traitement** de la réclamation est complété et, si possible, signé par les deux parties