



**Institut Français de Hanoi - L'Espace**

**CONDITIONS GÉNÉRALES DES  
VENTES ET DES SERVICES**

1. Parking .....	3
2. Carte de membre.....	4
3. Cours de langue .....	5
A. Cours collectifs.....	5
B. Cours sur mesure.....	8
C. Offres promotionnelles “Packs” .....	9
4. Examens et certifications .....	11
A. Conditions de vente des examens.....	11
B. Inscriptions aux examens .....	11
C. Modalités de paiement .....	12
D. Tarifs.....	12
E. Examens et diplômes.....	13
5. Etudes en France .....	14
6. Billetterie culturelle - Spectacles .....	17
A. Tarification.....	17
B. Annulation - remboursement.....	17
C. Les cartes cinéma .....	18
7. Médiathèque .....	21
8. Traductions - Interprétariat.....	22
A. Service de traduction de documents.....	22
B. Services d’interprétariat .....	22
9. Location de l’auditorium et autres locaux.....	23
10. Règles générales .....	24

# 1. Parking

- Le parking de l'Espace est payant sauf exceptions (cf. grille tarifaire en vigueur). Chaque entrée de moto ou vélo électrique donne droit au paiement du droit d'entrée contre remise par le gardien d'un ticket sur lequel est inscrit le n° d'immatriculation du véhicule, ainsi que la date du jour.
- La carte de membre (ou le récépissé d'inscription) doit être montrée au gardien à l'entrée du parking. Elle donne droit à l'accès gratuit, dans la limite des places disponibles. En cas d'oubli ou de perte de la carte de membre, le paiement de la place de parking est néanmoins exigé pour pouvoir garer son véhicule (sauf pour les vélos). En aucun cas le paiement ne peut faire l'objet d'un remboursement ultérieur. Le parking est ouvert de 6h30 à 24h00. L'entrée au parking se fait au pas, moteur éteint.
- Aucun véhicule ne peut être laissé durant la nuit. Tous les véhicules doivent être repris avant la fermeture des portes du parking (y compris tous les véhicules pour lesquels l'entrée est gratuite). Si un véhicule est laissé durant la nuit, une pénalité est appliquée à son propriétaire (cf. grille tarifaire en vigueur).
- Aucun véhicule ne peut être récupéré durant la fermeture du parking. En cas de récupération pendant la nuit - en cas de force majeure - une pénalité est appliquée à son propriétaire (cf. grille tarifaire en vigueur).
- En cas de perte du ticket de stationnement, le véhicule ne peut être récupéré qu'après vérification formelle de l'identité du propriétaire et de la carte d'immatriculation du véhicule (ce qui peut nécessiter un délai supérieur à 24 heures). La récupération du véhicule ne peut donc pas être possible le jour même de la perte du ticket. Une pénalité est appliquée à son propriétaire (cf. grille tarifaire en vigueur).
- Par mesure de sécurité, aucun véhicule (payant ou gratuit) ne doit stationner dans le couloir d'accès au parking au-delà d'une durée de cinq minutes. Tout dépassement entraîne le paiement du stationnement. Au-delà de ce délai de 5 minutes, le propriétaire doit déplacer son véhicule.
- Pour les entrées gratuites au parking, le gardien remet au propriétaire une plaquette numérotée et inscrit le numéro sur le véhicule. Les plaquettes sont récupérées par le gardien lors de la sortie.
- L'Institut français de Hanoi décline toute responsabilité en ce qui concerne les véhicules garés au sein de son parking.

## 2. Carte de membre

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

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

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

La carte de membre procure les avantages suivants :

- ✓ Abonnement nominatif à la médiathèque avec possibilité d'emprunter 4 livres, 2 périodiques, 2 documents audiovisuels (CD, DVD, CDRom) pendant 3 semaines ;
- ✓ Ouverture d'un compte et accès gratuit à Culturethèque, la bibliothèque numérique ;
- ✓ 2 billets à tarif réduit (dit « tarif membre ») pour les événements culturels organisés par l'IFV - quand un tel tarif est prévu et quand les billets sont achetés avant le jour de l'événement ;
- ✓ Des réductions dans les boutiques partenaires de la carte de membres de l'Espace. La liste des boutiques partenaires est disponible à l'accueil de l'Espace, à la médiathèque, au bureau des inscriptions, et sur le site internet ;
- ✓ Accès gratuit au parking de l'Espace pour les motos et les vélos, dans la limite des places disponibles. En cas de perte de la carte, elle peut être rééditée sur demande, en échange du paiement de frais de réédition de la carte (cf. grille tarifaire en vigueur).

## 3. Cours de langue

### **A. Cours collectifs**

#### **1. Cours en présentiel**

##### **a. Inscription & admission en classe**

- Le nombre d'étudiants par classe est limité à 18 pour les cours généraux adultes, 15 pour les cours adolescents et enfants. Pour les cours sur objectifs spécifiques ou les ateliers ou cours spéciaux, ce chiffre peut varier.
- 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.
- Seuls les étudiants inscrits sont acceptés en classe. La carte d'étudiant 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 étudiants d'acquérir des exemplaires de manuels originaux.
- Tout étudiant ayant déjà une connaissance du français doit passer un test de positionnement valable 2 sessions consécutives.

##### **b. Remises**

- Plusieurs promotions sont à disposition : le tarif préférentiel à inscription anticipée (valable lors des 3 premières semaines de la période d'inscription) pour tous les publics, les packs Premium, Privilège et VIP pour le public adulte et enfin les packs 2 et 3 sessions pour les cours enfants et adolescents.
- Les packs ne s'appliquent que sur des cours ouverts à inscriptions.
- Ils s'adressent 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.
- En cas de promotion exceptionnelle sur une période déterminée, le montant de la promotion ne donne pas droit à remboursement ou à crédit.

##### **c. Ouverture, division, regroupement, annulation de classes**

- En cas de faible taux d'inscription, la direction peut choisir de ne pas ouvrir un cours. Des options sont alors proposées.

##### **d. Annulations**

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

##### **e. Désistements, rétractations**

- Désistement par l'étudiant
- **Aucun remboursement n'est possible une fois la session commencée.**
- 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'étudiant.*

#### **f. Changement de classe, classes manquées et rattrapage.**

- Les cours ne sont pas assurés lors des jours fériés vietnamiens et le 25 décembre. Ces cours sont rattrapés selon des modalités proposées par le centre de langue.
- Le transfert d'un cours vers un autre cours 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'étudiant. 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 étudiants 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 privés.

#### **g. 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 seront requis.
- Les certificats d'inscription ne représentent pas une attestation de niveau officiel et ne peuvent se substituer aux certifications officielles de français.

#### **h. Savoir-vivre et discipline**

- Il est attendu un comportement respectueux des personnes et des biens de la part des étudiants 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 étudiant 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.

#### **i. 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.

## **2. Cours en ligne**

### **a. Modalités**

- Les cours en ligne sont assurés par les enseignants de l'IFV.
- Ils se font en visio-conférence et peuvent être organisés grâce à la plateforme en ligne de type LMS (Learning Management System) appelée *Apolearn* et par un outil de visioconférence.

### **b. 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.

### **c. Règles spécifiques**

- Pour participer à un cours en ligne, les étudiants 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, ou le kit 'mains libres' du téléphone.
  - d'une connexion internet haut débit. Une connexion câblée est à privilégier par rapport au wifi.
- 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.

### **d. 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'étudiant, 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'étudiant.
- L'Institut français de Hanoï n'est pas en mesure de faire des envois internationaux.

### **e. 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'étudiant), le cours sera considéré comme effectué par l'IFV.

**f. Conditions d'annulation**

Se reporter aux CGV générales.

**B. Cours sur mesure**

**1. Cours particuliers**

**a. Inscription**

- L'inscription se fait à l'accueil de l'école de langue de l'IFV
- L'inscription est 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.

**b. 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.

**c. 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 »**

**a. Inscription**

Se reporter au paragraphe B.1.a.

**b. Modalités**

- Le nombre de personnes maximum admises à un cours « entreprises » est de 15 personnes si le cours a lieu dans les locaux de l'IFV. Il est de 20 personnes si le cours a lieu à l'extérieur.
- 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.

### c. **Classes manquées et rattrapage.**

Se reporter au paragraphe B.1.c.

## **C. Offres promotionnelles "Packs"**

### **1. Définition des produits :**

- **Pack Premium** : inscription à un cours de français général sur deux ou trois sessions consécutives.
- **Pack Privilège** : inscription à un cours de français général sur une session ou à un atelier de préparation DELF + une inscription à une certification DELF ou DALF.
- **Pack VIP** : inscription à un cours de français général sur une session + atelier de préparation DELF + une inscription à une certification DELF ou DALF.

### **2. Conditions :**

- Les packs ne s'appliquent que sur des cours ouverts à inscription.
- Ils s'adressent à une seule et même personne s'inscrivant en une fois
- Ils ne sont pas transférables, échangeables ou partageables.
- Les avantages proposés ne sont pas cumulables.
- La passation des examens et tests est soumise au calendrier officiel des certifications et n'est pas une session privée ou hors calendrier
- La passation de l'examen doit se faire pendant l'année civile de l'achat du pack, sauf cas particuliers soumis à la validation du Bureau des examens. Les reports sont possibles dans le cadre des CGV des examens DELF.
- L'achat du pack ne dispense pas des formalités administratives d'inscriptions à l'examen DELF
- Les mêmes conditions d'ouverture, de division, de regroupement ou d'annulation s'appliquent aux packs (cf. **A.1.c**)

### **3. Conditions spécifiques :**

#### **a. Pack Premium : Désistement et annulation par l'étudiant**

- Voir les conditions des cours généraux pour une annulation **complète du pack** par l'étudiant. La date de référence est le début de la première session pour le pack « premium ».
- Une annulation d'un des produits du pack n'est pas possible et n'entraîne donc aucun remboursement de la part de l'IF.

#### **b. Pack Privilège : Désistement et annulation par l'étudiant**

- Voir les conditions des cours généraux pour une annulation **complète du pack** par l'étudiant. La date de référence est le début de la session de cours.

- Une annulation d'un des produits du pack n'est pas possible et n'entraîne donc aucun remboursement de la part de l'IFV.
- Le report de la date de passation de l'épreuve n'est pas possible, sauf décision du Bureau des examens.
- Une demande de report de participation est uniquement faisable en cas d'impossibilité d'assister à une épreuve d'examen (avec justification documentée) et uniquement pour un diplôme équivalent proposé dans la même année civile. La demande doit être validée par le Bureau des examens.

**c. Pack VIP : Désistement et annulation par l'étudiant**

- Voir les conditions des cours généraux pour une annulation **complète du pack** par l'étudiant. La date de référence est le début de session de cours ou d'atelier.
- Une annulation d'un des produits du pack n'est pas possible et n'entraîne donc aucun remboursement de la part de l'IF.
- Le report de la date de passation de l'épreuve n'est pas possible, sauf décision du Bureau des examens.
- Une demande de report de participation est uniquement faisable en cas d'impossibilité d'assister à une épreuve d'examen (avec justification documentée) et uniquement pour un diplôme équivalent proposé dans la même année civile. La demande doit être validée par le Bureau des examens.

*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'étudiant.*

**4. Changement de classe, classes manquées et rattrapage.**

- Les mêmes conditions s'appliquent que pour les cours généraux.
- Le changement doit respecter le format du pack choisi.

## 4. Examens et certifications

### **A. Conditions de vente des examens**

L'IFV organise la passation des examens suivants :

- DELF-DALF (TP, Junior et Prim.)
- TCF-TP
- DFP (santé, tourisme, hôtellerie, diplomatie)
- DAEFLE
- Examens universitaires à distance

### **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 candidats au TCF peuvent s'inscrire uniquement pour une session dont la période d'inscription est en cours.

#### **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.

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.

## **C. Modalités de paiement**

### **1. Paiement sur place**

Le paiement 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 paiement des droits d'inscription peut se faire par virement aux coordonnées bancaires du centre d'examen ou en ligne sur le site internet de l'IFV.

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.

### **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 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.
- En cas de non prise en compte d'une inscription pour une raison imputable au candidat, les frais d'inscriptions ne sont pas remboursés, mais le paiement du candidat est conservé pour une inscription à une session ultérieure du même examen et dans la même année civile.
- En cas de retard ou absence le jour de l'examen, et à moins qu'il ne puisse produire sous

un délai de 48h un justificatif, le candidat n'est pas remboursé, et son paiement ne peut être conservé pour s'inscrire à une session ultérieure.

- 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'Institut français de Hanoi s'engage à les rembourser intégralement.
- Pour tout remboursement, la preuve du paiement de l'examen concerné doit être produite (reçu délivré au moment du paiement). Le reçu de paiement est en effet le document de référence qui valide l'inscription.

## **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 15mn 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, 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.

### **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.

## 5. 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.

1. « **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 étudiants dans leur projet d'études en France et de les aider à préparer leur départ.
2. Campus France Vietnam met à disposition du public vietnamien un site internet ([www.vietnam.campusfrance.org](http://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 étudiante.
3. La procédure *Études en France* est une procédure administrative visant à permettre aux étudiants non européens résidant hors de France de postuler dans les établissements d'enseignement supérieur et de déclarer un projet d'études en France.
4. La procédure *Études en France* est régie par le Code de l'Éducation français (Articles D612-11 à D612-18).
5. Ne sont pas concernés par la procédure : les candidats résidant en France, les candidats ressortissant d'un pays de l'Union Européenne, les candidats postulant dans l'enseignement secondaire ou primaire.
6. 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/](http://pastel.diplomatie.gouv.fr/etudesenfrance/)
7. La procédure *Etudes en France* est un préalable obligatoire à toute demande de visa long séjour pour études.
8. Les questions relatives aux visas relèvent de la seule compétence des consulats de Hanoï et de Hô Chi Minh-Ville.
9. 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.
10. 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.
11. 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.

12. 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.
13. Les candidats vietnamiens ou étrangers résidant au Vietnam sont invités à s'informer du calendrier de la procédure *Études en France*.
14. Il est de la responsabilité des candidats de respecter le calendrier de la procédure.
15. 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.
16. 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*.
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. Le paiement ne doit être effectué qu'à la demande expresse de l'Espace Campus France.
23. 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.
24. 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.
25. 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.

26. Toute demande de remboursement doit être accompagnée du reçu du paiement et des documents permettant de justifier la demande.
27. 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.
28. Un remboursement ne peut être demandé que durant l'année où le paiement a été effectué.
29. 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.
30. 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.
31. 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.
32. 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.
33. 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.
34. 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.
35. 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.
36. 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.
37. Un compte *Études en France* peut être à l'état actif ou archivé.

38. Les comptes sont archivés automatiquement après une longue période d'inactivité, selon des règles d'archivage définies par le Ministère des Affaires étrangères.
39. 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.
40. Les comptes archivés et les dossiers archivés ne sont plus modifiables, ni par les utilisateurs, ni par les agents ayant des droits étendus.
41. L'archivage d'un compte ou d'un dossier n'est pas réversible.

## **6. Billetterie culturelle - Spectacles**

### **A. Tarification**

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

Ont droit à ce tarif réduit :

- ✓ Les détenteurs de la carte de membre de l'Institut français de Hanoi (sur présentation de leur carte de membre) pour deux billets par spectacle ou film, si achat avant le jour de l'événement et si le spectacle ou le film donne lieu à tarif réduit ;
- ✓ Les étudiants (sur présentation d'une carte d'étudiant) et si le spectacle ou le film donne lieu à un tarif étudiant ;
- ✓ Les enfants scolarisés (primaire, collège, lycée) qui bénéficient du tarif étudiant quand il y en a un ;
- ✓ 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 l'auditorium pour un spectacle ou un pour un film peut être refusé à un spectateur s'il arrive plus d'un quart d'heure après l'heure prévue du spectacle. Dans ce cas, aucun remboursement n'est accordé.

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

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

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

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

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.

### **C. Les cartes cinéma**

- Les formules « Carte cinéma 10 places » et « Carte cinéma 50 places » donnent droit respectivement à 10 et 50 places de cinéma utilisables lors de séances dans la salle de cinéma de l'Institut français de Hanoi, tous les jours de la semaine, pour tous les films et toutes les séances, à l'exception des séances spéciales (séances réservées, avant-premières, séances proposant des contenus non cinématographiques comme la retransmission ou rediffusion d'événements sportifs, culturels, etc.) et à l'exclusion de tout autre produit ou service. Les cartes cinéma sont à utiliser exclusivement pour les événements organisés par l'Institut français de Hanoi ; en aucun cas, le détenteur d'une carte cinéma ne peut utiliser sa carte cinéma pour acheter des places pour assister à des prestations organisées par des organismes extérieurs (projections privées, réservations de groupes, etc.).
- Les cartes cinéma sont vendues à l'accueil de l'Espace dans la limite des stocks disponibles. L'acheteur doit indiquer le prénom, le nom et l'adresse électronique du détenteur de la carte cinéma. Ces informations ne seront utilisées que dans le cadre d'un usage interne à l'Espace. L'achat d'une carte cinéma donne lieu à la délivrance d'une carte spécifique à la formule souhaitée et au chargement de cette formule sur ladite carte. Il est possible de recharger une carte cinéma en achetant une nouvelle formule tout en conservant la même carte cinéma après avoir épuisé le crédit de places disponibles. Les prix des formules sont ceux en vigueur au moment de l'achat (cf. grille tarifaire en vigueur). Les prix indiqués sont exprimés en dongs vietnamiens (VND), toutes taxes comprises (TTC). Toute revente d'une carte cinéma est strictement interdite. Les cartes cinéma ne sont pas remboursables en tout ou partie. Les cartes cinéma sont valides au maximum 2 ans à compter de la date d'achat, délai au-delà duquel les cartes cinéma doivent être restituées à l'accueil de l'Espace. Les informations personnelles des anciens détenteurs (prénom, nom, adresse électronique) sont supprimées des cartes cinéma avant toute revente auprès d'un tiers.
- Les formules « 10 places » et « 50 places » permettent au détenteur d'une carte cinéma de procéder à la réservation de billets de cinéma non nominatifs à l'accueil de l'Espace sur présentation de la carte cinéma. Une carte cinéma n'octroie à son détenteur aucune priorité dans le processus de réservation. Le système débite le nombre de places réservées dans la limite du crédit disponible sur la carte. Le crédit de places de cinéma

peut être consulté sur demande à l'accueil de l'Institut français de Hanoï. Le détenteur de la carte cinéma reconnaît avoir pris connaissance au moment de l'établissement de sa réservation des Conditions particulières des billets pour un spectacle ou un film, présentes dans les Conditions générales des ventes de l'Institut français de Hanoï, et déclare expressément les accepter sans réserve. Le détenteur de la carte cinéma ne dispose d'aucune faculté de rétractation concernant sa réservation d'une place de cinéma. L'utilisation d'une carte cinéma pour l'acquisition d'une place de cinéma disponible à la vente à un prix inférieur à la valeur d'une place dans le cadre d'une formule de carte cinéma ne donnera lieu à aucun remboursement.

- Le remboursement d'une place de cinéma acquise avec une carte cinéma ne pourra avoir lieu que si la séance est annulée ou interrompue. Le cas échéant, le remboursement consiste en l'échange du ticket de cinéma acheté (sur présentation dudit ticket) contre un bon gratuit utilisable, pendant une durée de 1 an, pour une séance de cinéma à l'Espace (hors séances spéciales). Cet échange est possible à l'accueil de l'Espace pendant 2 semaines à compter de la séance annulée ou interrompue. Passé ce délai, l'échange n'est plus possible.
- Le détenteur de la carte cinéma est titulaire et responsable de la carte qui lui est délivrée. La responsabilité de l'Institut français de Hanoï ne saurait être engagée en cas de perte, de vol, de détérioration ou d'utilisation par un tiers non autorisé.
- En cas de perte ou de vol de la carte cinéma, le détenteur de la carte doit prévenir l'accueil de l'Espace au plus vite afin que la carte soit bloquée pour éviter toute utilisation par un tiers non autorisé. Le détenteur de la carte devra alors se rendre à l'accueil de l'Institut français de Hanoï afin d'obtenir une nouvelle carte en contrepartie du paiement de frais de réédition (cf. grille tarifaire en vigueur). Les places non utilisées créditées sur l'ancienne carte seront transférées sur la nouvelle carte. Si le détenteur de la carte cinéma ne demande pas le transfert de ses places préalablement acquises suivant les modalités sus-énoncées, il perdra la possibilité d'utiliser les places non encore utilisées.
- En cas de défectuosité de la carte non imputable à l'acquéreur, le détenteur de la carte cinéma devra se rendre à l'accueil de l'Institut français de Hanoï afin de se procurer une nouvelle carte sans frais. L'ancienne carte sera alors désactivée et conservée par l'Espace. Les places non utilisées créditées sur l'ancienne carte seront transférées sur la nouvelle carte. Si le détenteur de la carte cinéma ne demande pas le transfert de ses places préalablement acquises suivant les modalités sus-énoncées, il perdra la possibilité d'utiliser les places non encore utilisées.
- En cas de défectuosité de la carte imputable à l'acquéreur, le détenteur de la carte cinéma devra se rendre à l'accueil de l'Institut français de Hanoï afin de se procurer une nouvelle carte en contrepartie de frais de réédition (cf. grille tarifaire en vigueur). L'ancienne carte sera alors désactivée et conservée par l'Espace. Les places non utilisées créditées sur l'ancienne carte seront transférées sur la nouvelle carte. Si le détenteur de la carte cinéma ne demande pas le transfert de ses places préalablement acquises suivant les modalités sus-énoncées, il perdra la possibilité d'utiliser les places non encore utilisées.
- L'utilisation des cartes cinéma n'est pas cumulable avec des opérations tarifaires promotionnelles (sauf dispositions contraires précisées dans le règlement desdites

opérations).

## 7. Médiathèque

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

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

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

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

## 8. Traductions - Interprétariat

### **A. Service de traduction de documents**

- Les traductions sont à payer avant la réalisation du service.
- 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 %.

## 9. Location de l'auditorium et autres locaux

- L'auditorium et les salles de réunion et de cours de l'Espace peuvent être mis à disposition de parties tierces, en contrepartie d'une participation aux frais, et selon l'objet des événements qui y seront organisés par les parties tierces.
- Pour obtenir la disponibilité de l'auditorium et les salles de réunion et de cours, ainsi que les niveaux de participation aux frais, il convient de contacter l'Espace. Sauf cas particulier, la participation aux frais demandée par l'Institut français de Hanoi, doit lui être payée quatre jours avant la date d'occupation des locaux.
- Si jamais les lieux ne devaient plus être disponibles, après la signature de la convention de mise à disposition, pour des raisons indépendantes de la volonté de l'IFV, celui-ci rembourse 100% des frais engagés par le ou les personnes qui souhaitaient utiliser ces locaux.
- Si, après la signature de la convention de mise à disposition, le ou les personnes ne souhaitent plus occuper les lieux, ils doivent en prévenir l'Espace, par écrit (courriel), dès que possible. L'Espace rembourse les frais payés si l'annulation a lieu plus de 72h avant la date prévue de mise à disposition. Aucun frais n'est remboursé en deçà de 72h de préavis.

# 10. Règles générales

## 1. Règlement intérieur

- Les usagers de l'Institut Français sont tenus de respecter le règlement intérieur, ainsi que les règles élémentaires de vie en société.
- L'usage du téléphone portable est restreint en salle de classe, dans les couloirs menant aux salles de classe, à la médiathèque et dans l'auditorium.
- Il est interdit d'amener et de consommer de la nourriture en salle de classe ou d'examen, dans l'auditorium ou dans la médiathèque.
- Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'Espace (notamment dans l'auditorium, les salles de cours, la médiathèque, les couloirs, les escaliers, St Honoré, etc.).
- Si le comportement d'un visiteur ou d'un usager de l'Espace est de nature à perturber le fonctionnement harmonieux des lieux (cours, médiathèque, 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'Espace.

## 2. Encadrement des enfants

- Tout enfant mineur est placé sous la responsabilité de ses parents, sauf pendant les heures de cours ou d'activités encadrées auxquelles il est inscrit. Avant le début des cours ou des activités encadrées auxquels il est inscrit et à la fin des cours ou des activités encadrées, ses parents en sont responsables. Les parents ont donc la charge sans aucune restriction de la surveillance de leurs enfants dans l'enceinte de l'Espace, y compris dans les espaces ouverts (terrasses, parking, couloirs, etc.).
- Les parents doivent veiller à ce que leurs enfants ne courent pas dans le hall ou dans les étages de l'Espace, qu'ils ne crient pas, qu'ils ne détériorent pas les installations.
- Les parents ne doivent pas déposer trop en avance leur enfant mineur participant à un cours ou à une activité encadrée, ni venir le récupérer en retard à l'issue d'un cours ou d'une activité encadrée. Un battement de quinze minutes avant le début et après la fin d'un cours ou d'une activité encadrée est toléré. Dans le cas contraire, des frais de garde d'enfants seront facturés aux parents, selon la grille tarifaire en vigueur.
- De la même manière, il est interdit de déposer à l'Espace des enfants mineurs sans surveillance, en dehors des horaires de cours ou d'activités auxquels ils sont inscrits. Dans le cas contraire, des frais de garde d'enfants seront facturés aux parents, selon la grille tarifaire en vigueur.
- En aucun cas, l'Institut français du Vietnam ne sera tenu pour responsable en cas d'accident survenu à un enfant laissé sans la surveillance de ses parents, en dehors des heures de cours et/ou d'activités encadrées.

## 3. 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 (Secrétaire générale, Directeur des cours, Directeur de l'Espace), à charge pour ces personnes d'alerter sans délai, les services spécialisés (secours, police) en fonction de la nature et de la gravité de l'accident.

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

#### **4. Responsabilité**

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

#### **5. Droit à l'image**

- Sauf avis contraire du participant lors de son inscription, l'Institut français de Hanoi 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.

#### **6. Données personnelles**

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