

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA ALLIANCE FRANÇAISE DE MÉRIDA 2018

**ENTRAN EN VIGOR A PARTIR DEL 3 DE SEPTIEMBRE 2018**

Estas condiciones generales de venta tienen el propósito de establecer una comunicación transparente entre la Alianza francesa de Mérida y los estudiantes o beneficiarios de nuestros servicios educativos y culturales. El objetivo de este documento es ayudarle a resolver las dudas que pudiera tener acerca de los cursos, sin embargo, para mayor información, estamos a su disposición. Estas condiciones que entran en vigor a partir del 3 de septiembre 2018.

## **Glosario**

**Inscripción anual:** pago que permite al estudiante el acceso a la Alianza Francesa. Duración 365 días.

**Curso:** bloque de clases mediante los cuales se desarrolla el programa de enseñanza del idioma francés.

**Curso grupal:** curso con un mínimo de 6 estudiantes inscritos. Menos de 6, se aplican esquemas especiales.

**Curso personalizado:** curso con un máximo de 3 estudiantes inscritos.

**Clases:** unidades temporales que componen un curso.

**Taller:** curso con enfoque temático específico.

**Precio:** valor de un servicio propuesto por la Alianza francesa.

**Material:** libros de carácter obligatorio para los cursos de francés general (grupales o personalizados)

**Cancelación:** anulación de un curso.

**Devolución:** reembolso del dinero que corresponde a un servicio al estudiante.

**Estudiante:** una persona inscrita a un curso.

**Curso principiante:** primer curso del programa de enseñanza.

**Ritmo:** determina el ritmo semanal de las clases.

## **ARTÍCULO 1**

**A** El pago debe realizarse antes de iniciar el curso, sin embargo, la Alianza francesa otorga para las reinscripciones (estudiantes que han seguido cursos en la sesión anterior) una tolerancia de 4 horas de enseñanza para realizar el pago, pasadas estas 4 horas, los estudiantes que no han realizado el pago deberán pagar un **5% adicional** sobre el precio del curso. En el caso contrario no podrán entrar a la siguiente clase.

**B.** El estudiante puede integrarse a un curso a condición de que este curso no sobrepase 6 horas impartidas excepto por un curso principiante A1.1. En el caso de un curso principiante (A1.1), el límite es de 4 horas perdidas. En el caso de que el número de horas perdidas es superior a 4, el estudiante deberá programar una cita con el servicio pedagógico.

**C.** Las formas de pagos aceptadas son en efectivo, por tarjeta de débito o crédito, con cheque o con transferencias bancarias (inscripción válida una vez reflejada en nuestra cuenta bancaria).

**D.** Los descuentos no son acumulables.

**E.** La inscripción anual es obligatoria y se cobrará al estudiante al momento de inscribirse. La inscripción es por un periodo de 365 días, de fecha a fecha.

**F.** Para hacer válidos los beneficios de un convenio, los estudiantes deberán demostrar su afiliación a la empresa o institución a la que el convenio hace mención y presentar una identificación válida con fotografía.. De otra forma deberán pagar el precio como público en general.

**G.** El material de estudio (libro y cuaderno de ejercicios) no está incluido en el precio del curso.

**H.** Si requiere factura deberá solicitarla al momento de realizar su pago, presentando copia del RFC.

**G.** Ni la Alianza francesa ni sus empleados son responsables de la suspensión de los servicios de la institución por causas fortuitas o circunstancias que estén fuera de su control.

**H.** Los estudiantes que menores de edad inscritos en cursos adultos, son considerados como adultos responsables de sus mismos.

## **✓ Excepciones**

La dirección podría analizar ciertas situaciones relacionadas a dificultades de pagos a través de una carta escrita. La institución se otorga el derecho de aceptar o rechazar esta solicitud.

## ARTÍCULO 2 - CURSOS GRUPALES

**A. Se requiere un mínimo de 6 estudiantes inscritos para la apertura del curso.** En caso de no contar con 6 estudiantes, la Alianza francesa de Mérida se reserva el **derecho de cancelar el curso** o aplicar el siguiente esquema durante un curso:

✓ **Grupos de 5 y 4 estudiantes:** reducción del número de clase según la tabla siguiente

Número de inscritos	Tarifa	Volumen de horas	Cantidad de sesiones
5 personas	Curso grupal	23.72 horas	13 entre semana / 6 sesiones los sábados
4 personas	Curso grupal	21, 83 horas	12 entre semana / 5 sesiones de 4 horas + una sesión de 2 horas los sábados

✓ **Grupos de 3 estudiantes o menos,** después de 1 semana a partir de la fecha de inicio del curso, se cancela definitivamente el curso o se ofrecerán las siguientes opciones:

- Cambiar de grupo (horario y/o ritmo).
- Carta crédito.
- Reembolso del curso y de la parte proporcional de la inscripción (no aplica para el material)

**C.** Es indispensable que todo estudiante tenga el material de estudio correspondiente a su nivel, desde la primera clase, para poder ingresar a la sala.

**D.** El calendario de clases será definido por la Alianza francesa y entregado a los estudiantes al momento de su pago.

**G.** En el caso de que el número de estudiantes inscritos disminuya a lo largo de un curso a menos de 6 estudiantes inscritos, la Alianza francesa se otorga el derecho de modificar el número de horas del curso como se explica en el **Artículo 2. A.**

**H.** La Alianza Francesa se reserva el derecho de admisión, así como de modificación y anulación de los cursos, horarios y cambio de profesores.

**I** En caso de ausencia de profesor, la Alianza francesa se compromete a sustituir al profesor o a reponer la clase posteriormente.

**J.** Las clases inician puntualmente. Si el estudiante se presenta después de 20 minutos de iniciada la clase, se le permitirá el acceso a la misma, pero se considerará como una ausencia.

**K.** En caso de ausencia de más de 2 clases, el estudiante tendrá que agendar cita con la coordinación pedagógica con el objetivo de reorganizar su plan de estudio, incluyendo trabajo en casa y/o clases personalizadas.

**L.** No hay obligación de reposición de clase en caso de ausencia del estudiante por causas ajenas a la Alianza francesa.

**M.** El estudiante se compromete a ser puntual y llegar a tiempo a sus clases.

**N.** El estudiante se compromete a:

- mantener su celular apagado o en modo silencioso durante la clase.
- contar con los materiales requeridos para poder tomar sus clases de manera adecuada.
- pagar las cantidades en los tiempos establecidos, las cuotas de membresía/inscripción y los cursos.

**Q.** El estudiante no puede cambiar de curso (horario, fórmula o nivel) durante el curso excepto por causas de fuerza mayor que se justificara con comprobante.

## ARTÍCULO 3 - CURSOS PERSONALIZADOS

**A.** Cuenta como curso personalizado una clase con un mínimo de 1 estudiante y un máximo de 3 estudiantes inscritos.

**B.** Las solicitudes de clases personalizadas se harán de manera personal con el coordinador pedagógico mediante previa cita. La planeación del curso se hará en un plazo de 2 a 10 días hábiles.

**C.** Todas las clases particulares necesitan un pago 48 horas hábiles previas a su inicio para poder programarse.

**D.** Una clase particular podrá ser cancelada sin costo y reprogramada 48 horas hábiles antes del inicio de la sesión. En el caso de notificaciones con menos de 48 horas de anticipación, la clase será cancelada y contará como clase impartida a excepción de aquellos casos de fuerza mayor. El máximo de cancelaciones de cursos particulares es de 2 sesiones por cada 10 horas pagadas. A partir de la tercera cancelación se contará como clase tomada. La cancelación deberá efectuarse por vía electrónica, enviando un correo a [info@afmerida.org.mx](mailto:info@afmerida.org.mx).

**E.** La Alianza francesa se reserva el derecho de admisión, así como de modificación y anulación de los cursos, horarios y cambio de profesores.

**F.** En caso de que el estudiante llegue tarde no se repone el tiempo perdido.

## ARTÍCULO 4 - DEVOLUCIÓN, APLAZAMIENTOS DE LOS CURSOS

**A. Antes del inicio de curso:** si el estudiante por razones ajenas a la Alianza francesa no puede iniciar el curso después de inscribirse, éste podrá posponer su curso dentro de un periodo de 6 meses, contando desde la fecha de inicio del curso al cual está inscrito. Esta solicitud se hace por escrito dirigido a la dirección de la Alianza francesa. No se realizarán **devoluciones**, excepto en 3 situaciones:

- causas de fuerza mayor.
- caso de cancelación del curso por parte de la Alianza francesa.
- cuando un curso grupal no cuente con un mínimo de 4 estudiantes inscritos.

No habrá devolución por el concepto de material. Habrá devolución de la parte proporcional de la inscripción anual.

**B. Después del inicio del curso:** si el estudiante por razones ajenas a la Alianza francesa no puede continuar el curso después de inscribirse, no se realizarán devoluciones o aplazamientos, excepto:

- por causas de fuerza mayor

**C.** En el caso de la compra de paquetes que sean cuatrimestrales, semestrales y anuales, no se hará devolución ni aplazamiento del curso en proceso. Sin embargo, el resto del pago será congelado por un periodo de 6 meses a partir de la fecha de inicio del primer curso.

**D. En caso de devolución de dinero:** si el estudiante ha pagado su inscripción anual al momento del pago del curso, se lo devolverá el precio del curso y la inscripción anual. Si el estudiante ya tenía una inscripción válida al momento del pago del curso, se le devolverá el precio del curso pagado más la parte proporcional de inscripción.

**E. Cargos debidos al pago con tarjetas bancarias:** cargos cobrados en el caso de una devolución debido a causas de fuerza mayor (enfermedades y mudanza profesional del estudiante o de su familia).

## ARTÍCULO 5 - BECAS

**A.** Las becas asignadas a los estudiantes son intransferibles y serán renovadas únicamente por el periodo especificado en el acuerdo de la SEJUVE, siempre y cuando el becario obtenga una calificación mínima aprobatoria de 50% en su calificación global y una asistencia mínima del 80% de las horas totales de cada curso.

**B.** Las becas sólo son válidas para los cursos grupales.

## ARTÍCULO 6 - EVALUACIONES Y MATERIALES

### ✓ **Test de ubicación**

**A.** Para ingresar a un curso de francés general, los test de ubicación son obligatorios para:

- Los nuevos estudiantes que nunca han tomado un curso de francés general en la Alianza francesa
- Los antiguos estudiantes con más de 6 meses sin seguir un curso de francés en la Alianza francesa

**B.** Los test de ubicación se agendan, mínimo con 48 horas de anticipación, con previo pago en recepción. El precio del test de nivel se descontará del precio del curso en el momento de la inscripción.

**C.** Si no se realiza el test de nivelación, el usuario sólo tendrá derecho a inscribirse en nivel principiante del curso de francés general.

**D.** Los antiguos estudiantes con menos de 6 meses sin seguir un curso de francés general en la Alianza francesa, tienen el derecho a inscribirse al curso siguiente correspondiente al último curso validado.

### ✓ **Evaluaciones**

**E.** Todos los estudiantes tienen que cumplir con los requisitos de evaluación definidos.

**F.** No se aplica exámenes para los grupos preescolares y niños. La evaluación se hace de manera continua por el profesor a través de un balance individual.

**G.** Los grupos de jóvenes tienen dos tipos de evaluación:

- de manera continua por el profesor a través de un balance individual.
- de manera puntual, con un examen al finalizar cada unidad del material.

**H.** Los grupos de adultos tienen dos tipos de evaluación:

- de manera continua a través del pasaporte.
- de manera puntual, al finalizar los niveles del MCERL (A1-A2-B1-B2-C1-C2), se aplica un examen de certificación "DELF Blanc".

**I.** En caso de no poder presentar una evaluación, el estudiante tiene que avisar a la Alianza francesa y agendar una cita para cumplir con los requisitos de evaluación. Las evaluaciones se agendan, mínimo con 48 horas de anticipación, con previo pago del precio de lista.

**J.** Para poder ser promovido al curso de nivel siguiente, el estudiante debe:

- cumplir las evaluaciones dentro del tiempo que dura el curso.
- tener una asistencia mínima del 80% de las horas totales de cada curso.

- obtener una calificación mínima aprobatoria de 50 % en sus exámenes.

✓ **Asesoría para los cursos grupales (niños, jóvenes, adultos)**

L. La inscripción a un curso grupal otorga al estudiante (niños, jóvenes y adultos) el derecho a 2 horas máximo de asesoría por curso.

M. Este servicio gratuito de asesoría está previsto para los estudiantes que encuentran dificultades puntuales en su aprendizaje del idioma francés en consultación con el maestro y/o el responsable pedagógico de la Alianza francesa.

N. Este servicio tiene restricciones: el estudiante debe tener 80% de asistencia para tener derecho a la asesoría.

✓ **Constancias**

O. Es necesario haber cumplido con el 80% mínimo de asistencia para poder solicitar una constancia de nivel. Las constancias se entregan 2 días hábiles después de la solicitud correspondiente. Se otorga una sola constancia por curso aprobado.

P. Las constancias son gratuitas para estudiantes activos y con costo de \$105 para antiguos estudiantes.

✓ **Material de estudio**

Q. Para todos los estudiantes es obligatorio tener el material de estudio (método y cuaderno de ejercicios) para poder entrar en el salón.

R. El material es personal, no se puede compartir.

### **ARTÍCULO 7 - DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES**

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares, y demás disposiciones aplicables, la ALIANZA FRANCO YUCATECA DE MÉRIDA A.C con domicilio en la calle 23 número 117 por calle 24, colonia México, Mérida, Yucatán, C.P. 97125, únicamente utilizará la información personal que han proporcionado los usuarios al inscribirse, para la adecuada ejecución de los programas pedagógicos, así como para mantenerlo informado de diversas promociones, ofertas, servicios y noticias relacionadas con la Alianza Francesa o empresas del mismo grupo de inversión.

### **ARTÍCULO 9 - SITUACIONES ESPECIALES**

A. Se considera un comportamiento inapropiado: la grosería, la desobediencia, la agresión, un comportamiento amenazante y violento hacia el personal, los profesores, los estudiantes de la Alianza francesa, el proselitismo político y religioso.

B. En este caso, la dirección se reserva el derecho de interrumpir la formación del estudiante infractor de forma temporal o permanente.

C. En este caso, las clases perdidas no son recuperables ni reembolsables.

### **ARTÍCULO 10 - COMPROMISO DE LOS PADRES O TUTORES DE LOS ESTUDIANTES “JÓVENES”, “NIÑOS”, “PREESCOLARES”, BILINGÜES”.**

**Para los estudiantes menores de edad es responsabilidad de los padres o tutores:**

A. Que su hijo(a) llegue a la Alianza francesa, ingrese al salón de clases y se presente a su sesión con el pago de su curso actualizado.

B. En caso de no contar con el pago del curso, la Alianza francesa se reserva el derecho de negar el acceso de curso al menor de edad.

C. Asegurar que su hijo(a) cumpla con las reglas establecidas en este compromiso.

D. Atender llamadas del personal académico y/o administrativo para recibir retroalimentación del desempeño o conducta de su hijo(a) cuando sea requerido.

E. Asegurar que su hijo(a) cuente con los materiales requeridos para poder tomar sus clases de manera adecuada.

F. El padre es responsable de la seguridad de su hijo(a) antes de entrar y una vez que salga del salón de clase.

G. La Alianza francesa es responsable de la seguridad de los menores de edad siempre y cuando se encuentren dentro del edificio durante las clases. Al finalizar los cursos, es responsabilidad de los padres recoger a los niños de manera puntual.

## **ARTICULO 12 - REGLAS DE USO DE LA MÉDIATHÈQUE**

### **A. Acceso**

- El servicio de La Médiathèque consiste en la consulta en sala de los documentos, dentro de la Alianza francesa de Mérida, en los horarios de atención al público.
- **El servicio de préstamo a domicilio está disponible de manera reducida: un documento por persona y por semana.**
- La Médiathèque es un espacio libre, gratuito y abierto al público interno (estudiantes y profesores).
- Para solicitar un documento es indispensable presentar una identificación oficial, misma que será retenida durante el tiempo de consulta del material.
- La devolución de la identificación será contra entrega del documento.
- Podrá solicitarse en préstamo en sala un máximo de 3 documentos al mismo tiempo.
- En el caso de los usuarios menores de 12 años, será necesaria la presencia de un adulto que se responsabilice del préstamo.
- El usuario puede solicitar asesoría de la mediatecaria para encontrar los materiales que desee.

### **B. Derechos y obligaciones del usuario**

- No consumir comida o bebidas cuando tenga en préstamo documentos de La Médiathèque.
- Respetar los horarios de atención al público de La Médiathèque indicados en el presente reglamento. Se agradecerá prever la devolución del material 15 minutos antes de la hora de cierre.
- Recuerde que nuestro acervo es de uso público. Trate el material con cuidado: no se permite subrayar, escribir o doblar las páginas de los impresos, maltratar los discos, los cuadernillos ni los estuches.
- Se solicita devolver los documentos a tiempo y en el mismo estado en que le fueron prestados. Se agradecerá que indique a la mediatecaria cualquier deterioro o anomalía en los documentos solicitados.
- Todo retardo o daño será sancionado. En caso de daño a un documento, la Alianza Francesa evaluará el perjuicio y solicitará al usuario el reemplazo del material, o el pago de la multa correspondiente.

## **ARTÍCULO 13 - DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**A.** La satisfacción de nuestros estudiantes es de suma importancia; sus comentarios y retroalimentación son muy importantes para nosotros. Para cualquier duda, queja o sugerencia puede enviarnos un correo electrónico a **info@afmerida.org.mx**

**B.** El estudiante puede en cualquier momento: solicitar el programa de estudios del curso en el cual se encuentra inscrito, solicitar la revisión de sus calificaciones, obtener sus calificaciones y diplomas en los términos, condiciones y plazos de este reglamento.

## **ARTÍCULO 14 - DE LAS EMERGENCIAS**

La prevención es la mejor estrategia para garantizar la seguridad de quienes conviven en la Alianza francesa de Mérida, implica anticipar y prever situaciones de riesgo y eliminar las causas que pueden provocarlas. Todos los miembros de la comunidad pueden aportar para que la institución sea un espacio seguro, atenuando los riesgos y fortaleciendo los factores de protección.

**Cuando suceda un accidente a un profesor, personal administrativo, estudiante o público, se recomienda lo siguiente:**

✓ **El lesionado será llevado** al área administrativa y se realizarán los primeros auxilios, o en su efecto se le dará agua. Importante recordar que NO estamos autorizados para administrar ningún tipo de medicamentos a los menores de edad. La coordinación pedagógica o la recepción llamarán a los padres y enviará una comunicación si fuese necesario. En el caso de los adultos se procede como ellos indiquen.

✓ **En caso de enfermedad o accidente menos graves:**  
El alumno será llevado a enfermería y se realizarán los primeros auxilios, o en su efecto se le dará agua de hierbas. Importante recordar que NO estamos autorizados para administrar ningún tipo de medicamentos a los menores de edad. La coordinación pedagógica o la recepción llamarán a los padres y enviará una comunicación si fuese necesario. En el caso de los adultos se procede como ellos indiquen.

✓ **En caso de accidentes leves:**

En los casos que el accidente requiera atención médica, se llamará a los padres y/o tutores en el caso de los menores, para que sean ellos quienes trasladen al alumno al centro médico que estimen conveniente. En el caso de los adultos se procede como ellos indiquen.

✓ **En caso de accidentes graves:**

En todos los casos que el accidente sea grave, (determinado por quien cuenta con cursos de primeros auxilios), se llamará inmediatamente al servicio de urgencia 911, quienes lo trasladarán en ambulancia al servicio de urgencias del hospital (en el caso de los empleados de la institución al IMSS y en caso de los estudiantes o público al hospital de la Cruz Roja). Simultáneamente se dará aviso a los padres en el caso de los menores y ellos podrán tomar la decisión de trasladarlo a otro servicio. En el caso de los adultos se procede como ellos indiquen. Recordarle a los alumnos adultos y padres de familia de mantener su información actualizada para poder comunicarse con ellos.

**ARTÍCULO 13 - DE LOS ROBOS**

La Alianza francesa no se hace responsable por la pérdida o robo de sus objetos personales dentro de la institución.

**Cualquier situación extraordinaria - no especificada en las condiciones general de ventas - será tratada directamente con la dirección.**

*Gracias de antemano por su comprensión  
La dirección*