

## **Contrat de formation / conditions générales / Conditions de réservation de l'ISKB Casablanca**

### **§ 1 Généralités et domaine d'application**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des relations commerciales entre ISKB Casablanca et nos clients (qu'il s'agisse de particuliers ou de sociétés). Les CGV sont reconnues par le client lors de la passation de commande et sont valables pour toute la durée de la relation commerciale. Elles s'appliquent également aux transactions futures. Des conditions générales de vente différentes du client ne nous engagent que si nous les avons expressément reconnues.

### **§ 2 Organisme responsable**

L'organisme responsable de tous les services linguistiques est ISKB Casablanca, dont le siège est à :  
298, Boulevard Mohamed V  
20250 Casablanca, Maroc  
Tél : +212 677 674 264 ou +212 677 674 276  
E-mail : [contact@iskbcasablanca.com](mailto:contact@iskbcasablanca.com)  
no.de patente 32100096

### **§ 3 Informations sur la protection des données**

Le/la client(e) d'ISKB Casablanca accepte que ses données soient enregistrées électroniquement. Les données sont utilisées par ISKB Casablanca exclusivement pour la réalisation de l'objectif du contrat ; une transmission à des tiers est exclue (sauf si cela est nécessaire, par ex. si le/la client(e) s'est enregistré(e) pour un examen telc officiel ou si, pour des raisons administratives, il/elle doit être transmis(e) au gouvernement régional concerné ou au service des étrangers compétent).

### **§ 4 Enseignement des langues**

Les termes « unité d'enseignement » et « heure d'enseignement » se réfèrent à la période de 45 minutes. Les cours peuvent être combinés et divisés en périodes d'enseignement après accord avec l'école. Les cours à l'ISKB Casablanca peuvent être réservés pour une période individuelle. Cela permet un système d'inscription intuitif et équitable, adapté aux besoins personnels. Les cours sont dispensés en petits groupes, généralement composés de 8 à 12 étudiants.

### **§ 5 Inscription aux cours de langue**

Les clients peuvent s'inscrire aux cours en ligne (via le site web de l'école) ou en personne à l'école de langues pendant les heures d'ouverture. Lors de l'inscription en ligne, le client peut choisir parmi les niveaux et les types de cours disponibles sur le site de l'ISKB Casablanca. Après avoir choisi un cours, le client est invité à saisir ses données personnelles et à cliquer sur « réservation payante » pour s'inscrire au cours. (Les frais d'inscription et l'assurance accident sont inclus dans le prix du cours.) Jusqu'à ce moment-là, le client peut vérifier et modifier les données à tout moment. Le client doit confirmer qu'il/elle accepte les conditions générales et la politique de confidentialité pour finaliser l'inscription en cochant la case correspondante. Après avoir cliqué sur « réservation payante », le client/la cliente sera redirigé(e) vers le formulaire de paiement en ligne de l'ISKB Casablanca. Le cours doit être payé intégralement pour que l'inscription soit terminée. Si cette étape n'est pas complétée, l'inscription sera considérée comme non valide et ISKB Casablanca sera libéré de toute obligation envers le client. Une fois le processus d'inscription terminé, le client reçoit un e-mail contenant tous les détails du cours et un lien vers les conditions générales de l'école. L'e-mail en lui-même ne constitue pas une preuve d'inscription achevée - si aucun paiement n'a été reçu et que l'inscription n'est donc pas encore valable, l'école en informera le client dès que possible afin que le processus de paiement puisse être achevé. Une inscription terminée garantit au client la participation au cours choisi pour le mois en question et au niveau de langue choisi. L'école n'est cependant pas tenue de respecter l'horaire de cours souhaité

et indiqué dans l'e-mail de confirmation - dans certaines circonstances, par exemple en raison d'un nombre insuffisant de participants commençant un cours à une certaine date, ISKB Casablanca peut modifier l'horaire du cours. Dans ce cas, le client sera informé de ces changements. ISKB Casablanca se réserve le droit de convertir à court terme les cours en présentiel en cours en ligne et de proposer des cours en ligne - éventuellement exclusivement - si cela s'avère nécessaire, par exemple, en raison d'un risque pour la santé des participants qui pourrait résulter des cours en présentiel. En cas de passage à des cours en ligne, il est de la responsabilité du participant de s'assurer qu'il dispose de l'équipement technique nécessaire pour pouvoir participer aux cours en ligne. Un passage aux cours en ligne ne donne droit ni à un remboursement des frais de cours ni à un report de cours.

#### **§ 6 Annulation, changement de réservation et remboursement**

Les cours auxquels le client ne peut pas participer ne sont pas remboursés. Dans ce cas, aucun dédommagement ne peut non plus être réclamé. Un participant peut reporter le cours à une date ultérieure, à condition qu'il communique par écrit à ISKB Casablanca son souhait de report au plus tard dix jours avant le début du cours. Un cours ne peut être reporté que dans sa totalité, les reports partiels ne sont pas possibles. Un participant peut annuler un cours selon les conditions d'annulation suivantes : Un remboursement de 70 % des frais de cours payés peut être effectué si un participant se retire du cours au plus tard dix jours avant le début du cours. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué. La demande d'annulation doit être communiquée à l'école par écrit (lettre ou e-mail) au plus tard dix jours avant le début du cours ; il en va de même si un participant souhaite reporter son cours à un mois ultérieur. Les inscriptions à des cours sur plusieurs mois sont considérées comme un seul cours en cas de demande d'annulation ou de report, le délai de dix jours avant la date de début du premier cours s'applique donc également en cas d'annulation. ISKB Casablanca s'efforce toujours d'assurer la continuité avec le même professeur pendant un cours, mais si cela n'est pas possible, un changement de professeur ne constitue pas un motif de remboursement des frais de cours. Ceci s'applique à tous les types de cours, y compris les cours particuliers et les cours en ligne. Les demandes de remboursement pour les frais d'hébergement et les examens de langue réservés par l'intermédiaire de l'ISKB Casablanca ne peuvent en aucun cas être acceptées. Les cours réservés pendant une période promotionnelle spéciale ne peuvent en principe pas être reportés ni remboursés. Le participant sera informé de ces conditions en rapport avec l'offre en question via le site Internet d'ISKB Casablanca.

#### **Cours intensif de langues étrangères**

Le cours intensif de langues étrangères devient une réservation ferme dès le paiement des frais de cours.

Un remboursement de 70% des frais de cours payés peut être effectué si un participant se retire du cours au plus tard 30 jours avant le début du cours. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué. La demande d'annulation doit être communiquée à l'école par écrit (lettre ou e-mail) au plus tard 30 jours avant le début du cours. Il en va de même si un participant souhaite reporter son cours à un mois ultérieur.

#### **§ 7 Annulation et changement de réservation par l'école, jours fériés et météo**

Dans le cas extrêmement improbable d'une annulation par l'école, le participant a droit à un remboursement ou à un report à une date ultérieure. Aucune autre demande de dommages et intérêts ne peut être formulée. ISKB Casablanca se réserve le droit de modifier les dates de cours et d'annuler les cours affectés par un faible nombre de participants.

Tous les paiements effectués dans ce cas seront remboursés. Il n'y a pas d'autres droits. ISKB-Language est fermé les jours fériés légaux et religieux du Maroc. Les cours qui tombent sur des jours fériés ne sont pas rattrapés. Les cours ont lieu indépendamment des conditions météorologiques. ISKB Casablanca se réserve le droit de convertir à court terme les cours en présentiel en cours en ligne et d'offrir des cours en ligne, le cas échéant exclusivement. Le passage à des cours en ligne ne constitue pas un motif de remboursement des frais de cours.

## **§ 8 Engagements, assurance accident, nourriture & boissons et animaux domestiques**

Chaque étudiant est responsable de lui-même. ISKB Casablanca n'est pas responsable des pertes, dommages ou blessures de personnes et/ou d'objets. Le client confirme qu'il n'utilise le cours de langue que pour des raisons privées. Le client est tenu d'informer l'école s'il/elle suit le cours de langue dans un but professionnel précis, c'est-à-dire s'il/elle a l'intention de postuler pour un emploi en Allemagne. L'assurance accident est déjà incluse dans le prix du cours. Il est possible d'apporter de la nourriture et des boissons à ISKB Casablanca. Les participants sont cependant responsables de l'élimination des déchets résiduels. L'école met à disposition des poubelles. La salle de cours et les autres zones d'ISKB Casablanca doivent être laissées propres - comme elles ont été trouvées. Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'école.

## **§ 11 Cours individuels**

### **Paiement**

Les clients peuvent choisir entre différents forfaits d'heures. L'inscription n'est finalisée qu'après réception du paiement et aucun rendez-vous ne peut être planifié sans paiement.

### **Horaire**

L'horaire des cours dépend des souhaits du client, sous réserve de la disponibilité des enseignants et d'une durée minimale de 60 minutes par cours.

La validité des billets de cours individuels est de 6 mois. Le client doit demander l'autorisation de l'école par e-mail si une interruption ou une période de validité plus longue est nécessaire.

### **Annulation, changement de réservation et remboursement**

Un remboursement financier des dates de cours individuels payées n'est pas possible, seulement un report de la date si l'information sur la demande de report a lieu par écrit au moins 1 jour ouvrable avant la date concernée. Les annulations ou les changements de réservation demandés après cette date sont payants, c'est-à-dire que les frais seront déduits du forfait d'heures du client.

Aucun remboursement partiel ne peut être accordé. Des heures d'essai peuvent être mises à disposition pour des cours individuels, mais elles sont payantes. Une seule heure d'essai peut être réservée par personne. ISKB Casablanca se réserve le droit de convertir à court terme les cours en présentiel en cours en ligne et d'offrir des cours en ligne, le cas échéant exclusivement. Le passage à des cours en ligne ne donne pas lieu à un remboursement des frais de cours.

## **§ 12 Cours de préparation avec examen telc**

### **Inscription**

L'inscription au cours de préparation telc en ligne, examen telc inclus, doit être effectuée au plus tard 14 jours (pour telc Deutsch B2) et au plus tard 15 jours (pour telc Deutsch B1 et telc Deutsch C1 Hochschule) avant la date de l'examen, avant 13 heures. Une inscription à une date ultérieure n'est possible que dans des cas isolés, en fonction des places disponibles, et des frais d'inscription tardive seront perçus. Une inscription n'est définitive que lorsque l'ensemble du processus d'inscription est terminé et que tous les frais ont été intégralement payés. Une fois l'inscription effectuée, la date d'examen et le niveau ne peuvent plus être modifiés.

### **Déclaration d'examen**

Dès qu'un client est enregistré pour l'examen, la date exacte de l'examen est confirmée par e-mail au plus tard trois jours avant la date de l'examen. Le client est tenu et responsable de vérifier régulièrement l'adresse électronique indiquée sur le formulaire d'examen. Si, trois jours avant la date de l'examen, le client n'a pas reçu d'e-mail l'informant de l'heure de son examen, il est tenu de contacter ISKB Casablanca de sa propre initiative et de se renseigner sur l'heure de l'examen. ISKB Casablanca décline toute responsabilité en cas d'absence de notification par e-mail et souligne explicitement la responsabilité du participant de se renseigner sur l'heure de son examen. La

participation à l'examen n'est possible que si le client se présente à temps à l'examen et qu'il peut présenter un passeport ou une carte d'identité en cours de validité.

### **Déroulement de l'examen**

Les conditions générales de vente (CGV) de telc s'appliquent à l'examen telc, de même que le règlement de l'examen telc. Les CGV actuelles ainsi que le règlement d'examen peuvent être consultés sur le site Internet de telc. Pour le paiement des examens telc et le remboursement des frais d'examen, seules les CGV d'ISKB-Language sont applicables.

### **Remboursement**

Une fois payés, les frais d'examen ne peuvent en aucun cas être remboursés. Aucune exception ne peut être faite, même si, par exemple, un participant est empêché de participer pour cause de maladie, arrive en retard ou n'est pas en mesure de présenter un document d'identification valable. Une fois les frais d'examen payés, la date de l'examen ne peut plus être modifiée.

### **Notification des résultats de l'examen**

En règle générale, le certificat est reçu par le centre d'examen Hartnack-Schule Berlin environ six semaines après l'examen, d'où il est immédiatement transmis par voie postale à ISKB Casablanca. Le participant sera immédiatement informé de ses résultats et pourra venir chercher son certificat en personne à ISKB Casablanca. Si un certificat arrive en retard, il n'y a pas de droit à une indemnisation. ISKB Casablanca n'assume aucune responsabilité pour les certificats délivrés de manière incorrecte, par exemple en cas de fautes d'orthographe dans les noms.

### **Exclusion de l'examen**

L'utilisation d'appareils électroniques ou d'autres moyens et/ou ressources pendant l'examen est expressément interdite. L'utilisation de ceux-ci ou toute autre tentative de fraude, entraîne l'exclusion immédiate de l'examen. Il n'existe aucun droit au remboursement des frais d'examen.

### **§ 13 Exclusion du § 312 ('Loi sur la vente à distance')**

ISKB Casablanca est exclu de la loi sur la vente à distance conformément au § 312b alinéa 1 BstG, car les prestations d'ISKB Casablanca sont liées à un moment précis. Le client n'a donc pas droit à des remboursements selon la loi sur la vente à distance (§ 312 d).

### **§ 14 Accords complémentaires et clause salvatrice**

Si le client conclut avec l'institution des accords qui diffèrent des CGV ou si ces derniers conviennent de modifications, de compléments ou de clauses annexes aux accords conclus, ceux-ci doivent être formulés par écrit pour être valables. Si certaines dispositions des présentes CGV ne font pas partie intégrante du contrat, en tout ou en partie, ou sont caduques, le reste du contrat reste valable. Dans ce cas, le contenu du contrat est régi par les dispositions légales.

### **§ 15 Droit applicable et juridiction compétente**

La relation contractuelle et les autres relations commerciales entre nous et le client sont exclusivement soumises au droit marocain, à l'exclusion du droit international de la vente. Dans la mesure où cela est autorisé, tous les litiges relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de Casablanca, Maroc.