AllianceFrançaise
Lyon

[CONDICIONES GENERALES DE VENTA PARA PARTICULARES (PERSONAS FÍSICAS)]

Fecha de redacción: 13 de noviembre de 2026

Las presentes condiciones generales de venta se aplican a los servicios ofrecidos por la **Alianza Francesa de Lyon**, denominada «**AFL**» en lo sucesivo, a cualquier particular (persona física), denominado «**cliente**» en lo sucesivo, que paga directamente uno o varios cursos y/o una o varias certificaciones y/o uno o varios servicios relacionados, así como al estudiante au pair (también denominado «**cliente**» en lo sucesivo) que autoriza a su anfitrión a actuar en su nombre. Al inscribirse, el cliente —que puede ser un «estudiante», un «estudiante au pair», un «candidato», un «pasante» o cualquier otro «beneficiario» de los servicios ofrecidos por la AFL— acepta sin reservas las presentes condiciones generales de venta.

La AFL se rige por la versión de las Condiciones Generales de Venta vigente el día del pedido.

1. Condiciones de admisión

Para registrarse, el cliente debe tener al menos 18 (dieciocho) años o haber cumplido 16 (dieciséis) años, con autorización de los padres en este último caso.

Cuando los cursos se ofrecen cada quince días, el cliente «principiante absoluto» (principiante total) debe, por razones pedagógicas, comenzar su formación al inicio de la sesión mensual.

2. Condiciones de pago

La inscripción solo será validada por la AFL después de que se haya pagado el total del pedido.

Se prefiere el pago a distancia con tarjeta de crédito. Si el pago de un pedido se realiza mediante transferencia bancaria y esto genera cargos bancarios para la AFL, esta última se reserva el derecho de solicitar al cliente el reembolso de dichos cargos.

El saldo del pedido del curso está sujeto a un anticipo (30 % - treinta por ciento) que debe pagarse a más tardar 45 (cuarenta y cinco) días antes del inicio del período de clases. La falta de pago del saldo dentro de los plazos establecidos implicará la cancelación del pedido, sin reembolso de los pagos ya realizados.

Para cualquier inscripción que se realice con menos de 30 (treinta) días de antelación al inicio del curso, es obligatorio el pago completo.

3. Cuota anual por tramitación administrativa

Se debe pagar una cuota anual de inscripción, válida por 12 (doce) meses a partir del primer (1.º) mes del curso previsto. Su monto puede revisarse cada año (a título estrictamente indicativo, esta cuota es de 70 € —setenta euros— en 2026). **Deben pagarse al momento de la inscripción, junto con el costo de los cursos o el anticipo, y no son reembolsables una vez que se haya emitido el recibo de la inscripción.**

4. Alojamiento

4.1 La AFL brinda asistencia al cliente mayor de 16 (dieciséis) años, a petición suya, con autorización de los padres si es menor de edad, con el fin de ayudarlo a encontrar alojamiento en Lyon según la disponibilidad de viviendas, sin garantía alguna de resultado, especialmente cuando la solicitud se envía a la AFL con menos de 60 (sesenta) días de anticipación. Los gastos de asistencia para el alojamiento, cuyo monto puede revisarse anualmente, **deben pagarse antes de iniciar** la investigación. A título estrictamente indicativo, estos cargos ascienden en 2026 a 120 € (ciento veinte euros) para un período de 1 (un) a 6 (seis) meses y a 200 € (doscientos euros) para un período de 7 (siete) a 12 (doce) meses**. Estas tarifas se aplican a cada nueva búsqueda. No son reembolsables.**

En caso de cancelación o rescisión de la solicitud de alojamiento en residencia universitaria del CROUS enviada a la AFL con menos de 60 (sesenta) días de antelación al inicio del período académico, se deberá pagar el alquiler de ese primer (1.º) mes. La retención total de la fianza cubrirá, si es necesario, el pago del alquiler. Las condiciones de cancelación y/o los depósitos de garantía de los demás proveedores de alojamiento no son responsabilidad de la AFL y son definidos exclusivamente por ellos**. En caso de aplazamiento**, se aplicarán cargos adicionales de 60 € (sesenta euros).

4.2 Toda solicitud de cambio de alojamiento debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Se debe presentar una solicitud por escrito, acompañada de los documentos de respaldo correspondientes, ante el departamento comercial de la AFL para su análisis y posible aprobación.
- La AFL se reserva el derecho de rechazar la propuesta formulada por el cliente si se puede ofrecer otra solución de alojamiento adecuada.
- En caso de que se acepte el cambio, se cobrará un cargo de 60 € (sesenta euros).

5. Asignación a los cursos, convocatorias para las certificaciones y modificaciones en la oferta

5.1. La asignación del cliente a los cursos grupales y la programación de las pruebas individuales del cliente «candidato» para las certificaciones son competencia exclusiva de la AFL.

5.2 La AFL se reserva el derecho de cancelar un curso que no cuente con un número suficiente de alumnos y, por lo tanto, de modificar la asignación y/o revisar las fechas de las sesiones.

5.3 El cliente «candidato» a las certificaciones que tenga alguna limitación particular que afecte la realización de las pruebas individuales de las certificaciones deberá notificarlo al menos 60 (sesenta) días antes del inicio de las pruebas, sin que la AFL tenga la obligación de proponer una solución ni de responder de ninguna manera a dicha solicitud.

5.4 La AFL permanece cerrada los días festivos. Estos días festivos no dan lugar a un aplazamiento de las clases ni a una reducción del precio.

5.5 En caso de ausencia imprevista de un profesor y/o instructor, la AFL se reserva el derecho de organizar una o varias clases de recuperación el mismo día o en otra fecha, a la misma hora o a una hora diferente. No se realizará ningún reembolso cuando se organicen una o varias clases de recuperación.

6. Seguros

6.1. Los seguros de salud, accidentes y responsabilidad civil son obligatorios y corren a cargo del cliente. En particular, el cliente debe asegurarse de contar con la cobertura adecuada con una compañía de seguros para cualquier gasto médico y frente a cualquier causa de cancelación de su estancia. Se puede solicitar una copia del certificado de seguro.

6.2. La AFL no ofrece garantía alguna contra robo, pérdida y/o daño a los objetos, efectos personales, muebles, vehículos, valores y/o cualquier otro bien que pertenezca al cliente y/o al público en general, independientemente de la causa. Por lo tanto, es responsabilidad del cliente contratar cualquier seguro que considere necesario para proteger sus bienes personales o aquellos que le hayan sido confiados por terceros.

6.3. El cliente que se hospede en una residencia universitaria o con una familia de acogida debe contratar un seguro de responsabilidad civil para el hogar. Este documento es obligatorio desde el momento de su llegada al programa de formación de la AFL.

7. Aplazamiento de las clases grupales, denegación de visa y cancelación de las clases

La AFL no se hace responsable de las dificultades para obtener una visa ante las autoridades francesas. Lo mismo ocurre en caso de que se rechace la solicitud de visa.

7.1 Aplazamiento de los cursos grupales tras el pago de un anticipo o del importe total de la capacitación.

En caso de impedimento, y en particular si la obtención del visado se retrasa, el período de clases grupales previsto al momento de la inscripción puede **posponerse 1 (una) vez dentro de los 8 meses siguientes a la fecha de inicio de la capacitación inicialmente prevista**. Esta solicitud debe presentarse por escrito y ser enviada por el cliente a la AFL a más tardar 30 (treinta) días antes del inicio del período previsto.

El aplazamiento del período de clases grupales solicitado pospone la fecha límite para el pago del saldo del pedido tras la inscripción a la que se hace referencia en el artículo 2 (dos).

A partir de la segunda solicitud de cambio de fecha, se aplicará un cargo de 60 € (sesenta euros) por cada cambio adicional. En este caso, la AFL no tiene la obligación de garantizar que se mantengan las condiciones de alojamiento previstas inicialmente.

7.2. Cancelación en caso de denegación de visa.

En caso de que los servicios consulares de Francia denieguen el visado y esto se acredite debidamente, se reembolsarán el anticipo y las cuotas de inscripción a los cursos, tras deducir una tarifa fija de 30 € (treinta euros) en concepto de gastos de tramitación, siempre y cuando la solicitud de reembolso se presente antes de la fecha de inicio de la capacitación inicialmente prevista. Las cuotas anuales de gestión (administrativas y de alojamiento) no son reembolsables, al igual que los cargos bancarios generados por la transacción de reembolso.

7.3 Otros casos de cancelación de clases

Todo curso que haya comenzado debe pagarse en su totalidad. El cliente no puede exigir ningún reembolso por las horas correspondientes al curso en curso y/o a cursos anteriores. **En cuanto a los cursos futuros, no se realizará ningún reembolso, salvo en los dos casos que se enumeran a continuación y/o en lo dispuesto en el artículo 13 (trece):**

- En caso de **fallecimiento** del padre, la madre, un descendiente o el cónyuge después del inicio de las clases, la AFL reembolsará las horas de clase de las sesiones futuras. Se deben presentar ante el departamento comercial un certificado de defunción, un documento que acredite el vínculo familiar (originales + traducciones juradas al francés) y un boleto de avión o tren, o cualquier otro comprobante de transporte.

- En caso de **enfermedad que se presente después del inicio de las clases y que requiera el regreso definitivo al país de origen**, se realizará un reembolso parcial previa presentación de un certificado médico expedido por un médico con residencia y que ejerza en Francia, así como de un boleto de avión o tren, o cualquier otro comprobante de transporte de regreso comprado después de que se manifestara la enfermedad.

En estos dos casos, se aplica una retención equivalente a **20 (veinte) horas de clase al monto de los cursos reembolsados**. Los gastos anuales de tramitación (administrativos y de alojamiento) no son reembolsables.

8. Cancelación y aplazamiento de la inscripción en pruebas y exámenes

La cuota de inscripción a los exámenes no es reembolsable en su totalidad, sin importar el motivo de la ausencia, la desistimiento o la imposibilidad de presentarse al examen. Se aplicarán cargos en caso de solicitar un aplazamiento, siempre y cuando se presente un comprobante válido. **En todos los casos, los gastos de tramitación de los exámenes no son reembolsables una vez que se haya emitido el recibo.**

9. Prueba de nivel previa al inicio de las clases y asistencia a las clases

El cliente se compromete a realizar una prueba de nivel a más tardar 1 (un) mes antes del inicio de sus clases o el mismo día de su inscripción, si esta se completa con menos de 1 (un) mes de antelación a la primera clase de su primera sesión.

El cliente debe asistir asiduamente a las clases, provisto de los materiales didácticos correspondientes a su nivel de francés, y respetar los horarios. Se expedirá un certificado de asistencia o de capacitación, a solicitud del cliente, a más tardar 6 (seis) meses después de que finalice la capacitación. Las ausencias a las clases pueden dar lugar a que el alumno tenga que repetir el curso. Ningún motivo de ausencia da lugar a clases de recuperación ni al reembolso de las clases.

10. Disciplina

En caso de conducta inadecuada por parte del cliente o de un comportamiento de este que se considere incompatible con la tranquilidad, la seguridad o la dignidad de la AFL, de su personal y/o de sus clientes y/o público, la AFL se reserva el derecho de interrumpir la capacitación del cliente en cuestión sin previo aviso ni reembolso. Se convocará al cliente ante un consejo disciplinario para que exponga su caso. Dicho consejo podrá decidir aplicar una sanción, en particular la expulsión definitiva de la AFL sin reembolso de las sumas ya pagadas a la AFL.

Esta medida también se aplica en caso de incumplimiento por parte del cliente del reglamento interno de la AFL y/o del reglamento del proveedor de alojamiento.

11. Uso y derechos de imagen y sonido

La AFL puede tomar y difundir fotos, videos y/o grabaciones de audio de los clientes y del público en general para ilustrar un folleto, un anuncio publicitario, su sitio web, sus redes sociales, su radio en línea, etc., **salvo que el interesado indique lo contrario. Dicha notificación deberá enviarse por escrito a la AFL, a más tardar al momento de la inscripción.**

12. Derecho de acceso a los archivos informatizados

La información solicitada al cliente al momento de su registro se transmite únicamente a las personas físicas o jurídicas que estén expresamente autorizadas a conocerla. Cualquier cliente puede solicitar a la AFL que le facilite la información que le concierne y, si es necesario, que la rectifique, de conformidad con las disposiciones de la Ley N.º 78-17 del 6 (seis) de enero de 1978 (mil novecientos setenta y ocho) sobre protección de datos.

13. Reclamaciones y desistimiento

Les inscriptions effectuées par correspondance ou en ligne donnent lieu à un droit de rétractation pendant 14 (quatorze) jours à compter du jour de la commande, sauf si les cours ont commencé ou si la convocation à l'examen est envoyée. L'exercice de ce droit de rétractation et/ou les réclamations doivent être effectués par écrit et par voie postale à l'Alliance Française de Lyon à l'adresse postale suivante :
11 calle Pierre Bourdan
69003 Lyon - Francia.
Cualquier controversia estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Lyon y a la ley francesa.