

General terms and conditions

1. LANGUAGE COURSES

1.1 By placing the order, the customer accepts general terms and conditions, as well as agrees with the processing and use of his personal data within the framework of the privacy policy.

1.2 Payments by bank transfer and POS are accepted.

1.3 The cost of textbooks is not included in the course price (except where otherwise indicated). Purchase of a textbook is mandatory for A1 to B2 General French classes.

1.4 We regret that payment of fees by instalments cannot be accepted.

1.5 We reserve the right to refuse admission.

1.6 The Institut français is closed on Holidays. Courses which fall on these dates will be rescheduled following the last class of the ongoing session.

1.7 Policy for cancellation/change in schedule:

Fees cannot be refunded once a course has started and no partial refund can be granted for classes not attended. The Institut français cannot accept any responsibility for unforeseen changes in students' circumstances that may prevent attendance. Requests for cancellations and refunds must be made by email before the course starts.

Refund - the following documents must be provided:

- A proof of payment
- Bank details (officially provided by your bank)

Transfer:

If a course proves inappropriate, transfer to another one is possible only within the first week of the course and is subject to availability.

1.8 Any change of course or schedule requested by students is subject to availability.

1.9 Please note that if a course proves inappropriate, transfer to another one is possible only within the same enrolment period.

- 1.10** We reserve the right to cancel classes with less than 5 students up to 2 business days before a course is due to start.
- 1.11** A full refund of the course fee paid will be given if a course is cancelled or closed due to an insufficient number of students, or for any other reason beyond our control. No other cost except the course fee will be refunded.
- 1.12** Unless otherwise specified, our classes are limited to 15 students per class.
- 1.13** Tuition fees based on pro rata basis will not be permitted.
- 1.14** Allegations of misconduct will be investigated by the French Institute. Violent, indecent, disorderly, threatening or offensive language is in breach of this code of conduct and the offending student will be disbarred from their courses.

2. YOUNG LEARNERS

- 2.1** As a guardian, you will supervise your child while your child is in the premises of Institut français.
- 2.2** As a guardian, you are responsible for the good behaviour of your child and you understand that uncooperative attitude and disruptive behaviour will not be tolerated and might lead to expulsion (refunds will not be granted under these circumstances).
- 2.3** Students are asked to refrain from using cell phones during lessons, unless advised otherwise for learning purposes.

3. PRIVATE CLASSES

- 3.1** The conditions of individual are negotiated separately while emailing an agreement between IFR and the customer.
- 3.2** When an agreement is made for 20 and more hours you will receive a 10% discount will apply for hour 21 and on.
- 3.3** Full payment must be received at least 3 days before the first class. In some cases, a signed purchase order may be deemed acceptable. We reserve the right to cancel lessons if payment has not been made in due time.

3.4 All sessions within a contract must be used within 6 months starting the day of the first session.

Any unused lesson within this time frame will be lost.

3.5 Policy for cancellation/change in schedule:

Should you need to cancel a scheduled lesson, please note that at least 24 hours' notice is required.

Fees cannot be refunded once a course has started and no partial refund can be granted for classes not attended. The Institut français cannot accept any responsibility for unforeseen changes in students' circumstances that may prevent attendance.

4. DATA COLLECTION

4.1 Shared Directory Data. When you join an online class using your email address, the online service adds you to a directory of users that share the same online class. Your directory data (name and email address) may be visible to other students.

4.2 Information collection: information we might collect might be used internally for training purposes in order to improve our services.



RÈGLEMENT DU CENTRE D'EXAMEN DE FRANÇAIS (INSTITUT FRANÇAIS DU RWANDA)

CERTIFICATIONS CONCERNEES :

L'Institut Français du Rwanda, dans le cadre de la promotion de la langue française, organise les examens et tests suivants :

- Le **DEL F (Diplôme d'Études en Langue Française)** : niveaux A1, A2, B1 et B2.
- Le **DAL F (Diplôme Approfondi de Langue Française)** : niveaux C1 et C2.
- Le **TCF Québec (Test de Connaissance du Français pour le Québec)** : deux épreuves organisées, la compréhension orale et l'expression orale.
- Le **TCF Canada (Test de Connaissance du Français pour le Canada)** : quatre épreuves organisées, la compréhension orale, la compréhension écrite, l'expression écrite et l'expression orale.
- Le **TEF Canada (Test d'Évaluation de Français Canada)** : Uniquement sur ordinateur, avec quatre épreuves organisées, la compréhension orale, la compréhension écrite, l'expression écrite et l'expression orale.

TARIFS :

Les tarifs des tests et examens de l'Institut français du Rwanda sont les suivants (ces tarifs sont révisés chaque année) :

- **DEL F/DAL F: 120 000 FRW**
- **TCF Canada: 280 000 FRW**
- **TCF Québec: 150 000 FRW**
- **TEF Canada: 280 000 FRW**

Contacts du centre d'examen :

Adresse e-mail : accueil@if-rwanda.org

Numéro de téléphone : **+250 788 33 19 13**

Site web: if-rwanda.org



25 KG 624 ST.

accueil@if-rwanda.org

Tél : +250 788 33 19 13



1. INSCRIPTION (AVANT ET APRÈS)

1.1. Procédure d'inscription :

- Toutes les inscriptions se font en ligne via le site web officiel de l'Institut français du Rwanda <https://if-rwanda.org/examens-et-certifications/#/> sous la condition du premier arrivant, premier servi.
- Avant l'inscription, chaque candidat doit prendre les informations relatives à l'examen concerné : sur le site web de l'Institut français et au bureau d'accueil du Centre culturel francophone du Rwanda (25 KG 624 ST.-Kimihurura).
- Des informations additionnelles peuvent être demandées (carte d'identité, de résident ou passeport, fiche d'inscription) pour compléter l'inscription.
- Le candidat doit respecter une période de carence de 30 jours entre deux inscriptions pour le TCF Canada et Québec et le TEF.
- L'institut français du Rwanda peut aider le candidat à choisir l'examen mais le choix définitif appartient au candidat et ceci est considéré comme définitif et interchangeable quand le paiement est effectué.
- L'institut français ne demande pas de frais d'inscription et ne vend pas les places des examens.
- Seuls les frais d'examen sont demandés aux candidats qui ont réussi à s'inscrire.

1.2. Confirmation de l'inscription :

- Une fois l'inscription validée en ligne par le candidat, le/la candidat(e) reçoit un e-mail de confirmation contenant une facture à régler endéans les 3 jours suivants l'inscription.
- Après l'inscription aux examens, le candidat doit envoyer par e-mail, la copie de la pièce d'identité à apporter le jour de l'examen.
- Toute inscription est considérée comme incomplète tant que le paiement n'a pas été effectué et que la preuve de paiement et la copie de la pièce d'identité n'ont pas été transmises.

25 KG 624 ST.
accueil@if-rwanda.org
Tél : +250 788 33 19 13





1.3. Annulation d'inscription incomplète :

- Les inscriptions non finalisées avant la date limite de paiement seront automatiquement annulées.
- Si l'inscription tombe le jour de la clôture des inscriptions, le candidat est tenu à régler et envoyer la preuve de paiement avant la clôture des inscriptions. Les inscriptions sont clôturées à 16H00 de la date prévue. Toute pièce reçue après, ne sera pas prise en considération.
- L'inscription sera invalidée si le centre d'examen ne reçoit pas la preuve de paiement endéans la durée de paiement marquée sur la facture.

2. RÈGLEMENT DES FRAIS D'INSCRIPTION

2.1. Modalités de paiement :

- Les frais d'inscription doivent être réglés par virement bancaire ou dépôt bancaire uniquement. Les détails bancaires sont sur la facture envoyée au candidat après l'inscription mais au cas où ceux-ci ne sont pas mentionnés, le candidat est tenu de les demander au service de l'accueil du centre d'examen.
- Les frais d'inscription sont non remboursables, sauf en cas de circonstances exceptionnelles (voir section 5).

2.2. Preuve de paiement :

- Une preuve de paiement lisible (format PDF ou JPEG) doit être envoyée par e-mail ou apportée physiquement au centre avant la date limite indiquée sur la facture.
- Un reçu sera émis et envoyé par e-mail dès réception et validation de la preuve de paiement.





3. LE JOUR DE L'EXAMEN

3.1. Convocation :

- La convocation officielle est envoyée par e-mail au moins trois (3) jours avant l'examen et confirmée également par SMS.
- Les examens suivants sont organisés sur deux ou plusieurs jours : TEF Canada TCF Canada, TCF Québec, et DELF/DALF.
- Le centre d'examen se réserve le droit de choisir le(s) jour(s) de déroulement de l'examen, à condition d'en informer le/la candidat(e) au moins **TROIS JOURS** avant la date choisie.
- La convocation inclut :
 - Le jour et la date de l'examen,
 - Les horaires précis de l'examen (heure d'arrivée, début et fin).
 - Le lieu de l'examen.
 - La liste des documents à apporter.
- Le candidat ne doit pas se présenter sur le lieu de l'examen s'il n'a pas reçu : le reçu de son paiement et la convocation.

3.2. Présentation le jour de l'examen :

- Les candidats doivent se présenter au lieu de l'examen 30 minutes avant l'heure de début indiquée.
- **Documents obligatoires :**
 - Une pièce d'identité originale (carte d'identité ou de séjour, permis de conduire (pour les rwandais) et ou passeport.
 - La preuve de paiement si demandée.
- **Une absence à l'examen sera considérée et devra être justifiée seulement :**
 - ✓ Si le/la candidat(e) est envoyé(e) en mission et/ou est transféré(e) à un autre lieu de travail par son employeur. Il/elle devra présenter un ordre/lettre de mission signé et tamponné par son employeur.

25 KG 624 ST.
accueil@if-rwanda.org
Tél : +250 788 33 19 13





- ✓ Si le/la candidat(e) est malade, Il/elle devra présenter le document du docteur qui l'a consulté.
- ✓ Si le/la candidat(e) a perdu un proche, Il/elle devra présenter Un certificat de décès accompagné d'un justificatif officiel du lien de parenté.

- Tous les documents officiels (bien scannés en format PDF) justifiant l'absence du candidat à l'examen, doivent être envoyés par e-mail, préférablement le jour de l'examen ou dans les 24h suivant le jour programmé de l'examen.

3.3. Règles pendant l'examen :

- L'usage de faux documents et non seulement considéré comme fraude, elle est également punie par la loi au Rwanda.
- L'usage de tout appareil électronique est strictement interdit (téléphones, montres connectées, etc.).
- Tout comportement jugé comme frauduleux entraînera l'exclusion immédiate du candidat et l'annulation de son examen.

4. APRÈS LE JOUR DE L'EXAMEN

4.1. Transmission des résultats :

- Pour les examens TCF Québec, TCF Canada et TEF Canada, les résultats sont généralement disponibles 4 semaines après la date de l'examen.
- Pour le DELF/DALF, les résultats sont publiés sous un délai de 15 jours ouvrés, et les diplômes sont délivrés deux mois plus tard.

4.2. Communication des résultats/Récupération des attestations/diplômes :

- Les résultats du DELF/DALF sont valables à vie. Ils doivent être retirés en personne au centre d'examen, sur présentation d'une pièce d'identité.
- Une autorisation écrite et signée (envoyée par e-mail avec l'adresse utilisée lors d l'inscription) est nécessaire si une tierce personne récupère les documents au nom du candidat.

25 KG 624 ST.

accueil@if-rwanda.org

Tél : +250 788 33 19 13





- Les résultats du TCF Canada et Québec sont envoyés automatiquement aux candidats par e-mail **après 4 semaines et ils sont valables pendant 2 ans.**
- Les résultats du TEF Canada sont envoyés automatiquement aux candidats par e-mail **après 4 semaines et ils sont valables pendant 2 ans.**

4.3. Réclamation :

- En cas de désaccord avec les résultats du DELF/DALF, le/la candidat(e) peut soumettre une demande écrite de révision dans un délai de 3 jours après la réception des résultats.
- En cas de désaccord avec les résultats du TCF Canada et Québec, le/la candidat(e) peut soumettre une demande écrite au centre d'examen dans un délai de 20 jours après la proclamation des résultats.
- Seules **les épreuves d'expression orale et écrite** font l'objet de réévaluation et/ou de recorection.
- En cas de désaccord avec les résultats du TEF Canada, un lien est mis à la disposition du candidat pour introduire une demande de recours. **Seules l'expression écrite et l'expression orale** peuvent faire l'objet d'un tel recours.
- Les frais de réévaluation et/ou recorection en vigueur sont à la charge du candidat et ne sont pas remboursables, quelle que soit le résultat du recours.

4.4. Demande de duplicata et de réédition des diplômes/attestations

DIPLOMES DU DELF/DALF :

- En cas de perte d'un diplôme, le/la candidat(e) peut demander un duplicata gratuitement. La demande doit être faite par e-mail en précisant le motif de la demande.
- Toute demande de réédition d'un diplôme doit être envoyée par e-mail, en précisant l'erreur à corriger, et est soumise au paiement des frais de réédition en vigueur, selon les tarifs en vigueur.
- Les demandes de réédition et de duplicata sont traitées dans un délai de 4 semaines à compter de leur soumission.

25 KG 624 ST.
accueil@if-rwanda.org
Tél : +250 788 33 19 13





TCF CANADA-TCF QUEBEC-TEF CANADA

- Les demandes de duplicata ou de réédition d'attestations sont gratuites. Elles doivent être soumises par écrit par e-mail et seront traitées dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.
- La demande doit préciser l'erreur à corriger et être accompagnée de l'ancienne attestation, ainsi que d'une copie de la pièce d'identité du demandeur pour justifier de son identité.

5. TRANSFERT À UNE AUTRE SESSION ET REMBOURSEMENT

5.1. Transfert de session :

- Seul le candidat absent à l'examen, ayant soumis des documents officiels justifiant son absence, acceptés par le centre d'examen, pourra bénéficier d'un transfert vers une autre session.
- Une fois la demande de reprogrammation acceptée, le/la candidat(e) sera informé (e) par e-mail par le centre d'examen.
- Le candidat absent et ayant justifié son absence à l'examen, aura droit à une seule reprogrammation. En cas de nouvelle absence, il devra s'acquitter à nouveau des frais d'inscription.
- Le candidat et ayant justifié son absence à l'examen dispose d'une période de 6 mois pour repasser son examen, au cas où il n'y arrive pas, il devra s'acquitter de nouveau des frais d'inscription.

5.2. Remboursement :

- Les frais d'inscription sont non remboursables sauf en cas de transfert professionnel à l'étranger. Le remboursement est effectué uniquement par virement bancaire. Dans ce cas, une demande de remboursement doit être soumise par écrit au centre d'examen, accompagnée d'une lettre de l'employeur signée et tamponnée, d'un relevé d'identité bancaire (RIB) et d'une copie de la pièce d'identité.

25 KG 624 ST.

accueil@if-rwanda.org

Tél : +250 788 33 19 13





- La demande de remboursement sera traitée dans un délai pouvant aller jusqu'à 4 semaines après réception de l'ensemble des documents requis (une lettre de demande de remboursement signée, une copie du relevé d'identité bancaire (RIB), et une copie de la preuve de paiement).

5.3. Les motifs suivants entraînent un non-transfert et un non-remboursement des frais d'examen :

1. **Envoi tardif** de la preuve de paiement (au-delà de la date limite de paiement et de la fin des inscriptions).
2. **Absence injustifiée** le jour de l'examen.
3. **Non-respect** des délais d'annulation ou de report prévus par le règlement.
4. **Non-présentation** des documents requis (pièce d'identité valide, convocation, etc.).
5. **Falsification de documents** (pièce d'identité, attestation de paiement, etc.).
6. **Fraude ou tentative de fraude** durant l'examen.
7. **Non-respect** du délai de carence entre deux inscriptions à un même examen.
8. **Erreur du candidat** lors de l'inscription (choix d'une mauvaise session, d'un mauvais centre, ou d'un mauvais examen).
9. **Dépassement du délai** de réclamation pour toute demande de report ou de remboursement.
10. **Exclusion ou interdiction** de passer l'examen par France Éducation International ou l'organisme certificateur.
11. **Cas de force majeure** non justifié ou non reconnu par l'organisme organisateur.



Règlement intérieur de la médiathèque de l'Institut Français du Rwanda

L'inscription à la médiathèque de l'Institut Français du Rwanda implique obligatoirement l'acceptation pleine et entière du règlement intérieur ci-dessous.

I. Dispositions générales

Article 1 : Présentation de la médiathèque

La médiathèque de l'Institut Français du Rwanda a pour mission de :

- Promouvoir la lecture francophone en maintenant un lien permanent avec l'actualité intellectuelle et culturelle francophone, et en favorisant les échanges et la connaissance mutuelle ;
- Mettre à disposition des publics variés, des collections de tous supports, complétées par une offre Internet et des ressources numériques pluridisciplinaires ;
- Accompagner l'apprentissage du français, par une offre documentaire orientée vers les apprenants du français et une structuration des collections générales en direction de ce public ;
- Accompagner la programmation culturelle de l'Institut français du Rwanda en proposant des animations et en accueillant certaines manifestations qui visent à mettre en valeur ses fonds.

Article 2 : Les services de la médiathèque :

- Consultation sur place et accès direct aux collections ;
- Prêt à domicile pour les documents de la médiathèque (sauf périodiques récents, ouvrages de référence et autres ouvrages exclus du prêt) ;
- Accès au catalogue électronique sur place ;
- Accès à la plateforme numérique Culturethèque, la bibliothèque numérique de l'Institut Français ;
- Accès aux postes informatiques, aux tablettes et aux casques d'écoute ;
- Accès au réseau Internet, strictement limité à la consultation des ressources en lignes autorisées ;
- Informations régulières sur les nouvelles acquisitions de la médiathèque ;
- Visites guidées de la médiathèque (nous consulter au préalable) ;
- Animations régulières (projections ciné hebdomadaires, heures de contes, cafés littéraires et débats d'idées).

Le personnel de la médiathèque de l'Institut français du Rwanda est à la disposition des usagers pour les aider à utiliser au mieux les services de celle-ci.

II. Inscriptions et Accès à la médiathèque

Article 3 : Horaires de la Médiathèque

La médiathèque de l'Institut Français du Rwanda est ouverte au public le mardi de 14h à 18h30, du mercredi au vendredi de 10h30 à 18h30 heures, et le samedi de 10h à 17h. Elle est fermée les lundis et les dimanches ainsi que les jours fériés.

Article 4 : Conditions d'accès

L'accès à la médiathèque est gratuit. La consultation sur place des ouvrages de la médiathèque est gratuite mais le prêt à domicile est conditionné au paiement des frais d'inscription et à la signature du règlement intérieur de la médiathèque.

L'utilisation des postes informatiques, des tablettes et des casques d'écoute sont possibles uniquement sur présentation de la carte d'adhérent.

Article 5 : Procédure d'inscription

L'inscription à la médiathèque est obligatoire pour l'emprunt des documents.

a) Inscription individuelle

La carte de lecteur est à usage strictement individuel. Les éléments suivants sont à fournir pour sa délivrance :

- 1 formulaire d'inscription individuel dûment complété ;
- 1 photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- 1 photocopie de la pièce d'identité d'une personne se portant garant (autorité parentale pour les mineurs) ;
- Un bordereau de versement du montant de l'inscription (voir tarifs ci-dessous).

b) Tarifs en cours 2025

Catégorie	Tarif annuel (Frw)
Enfants (Moins de 18 ans)	20 000
Etudiant/Enseignants/Apprenants	20 000
Adultes (plus de 25 ans)	40 000
Groupe (Classe, famille ...etc)	65 000

c) Renouvellement : sur présentation de l'ancienne carte, aux conditions antérieures.

III. Prêts et pénalités

Article 6 : Nombre de documents empruntables par support et durée de prêt par usager :

3 documents, tous supports confondus, et pour une durée maximale de trois semaines, soit vingt-et-un jour.

Article 7 : Réserve

La réservation d'un document est possible, si celui-ci est déjà emprunté par un autre usager. L'utilisateur est alors prévenu par e-mail de la disponibilité du document qui sera mis de côté pendant 10 jours, délai au terme duquel le document sera remis en circulation.

Article 8 : Retard

Les documents doivent être impérativement rendus dans les délais autorisés. En cas de retard dans la restitution des documents empruntés, la médiathèque prendra toutes les dispositions utiles pour en assurer le retour (e-mail et sms de rappel, procédures contentieuses, ...).

Article 9 : Perte et détérioration

Il est demandé aux usagers de prendre le plus grand soin des documents qui leur sont communiqués ou prêtés. Il est strictement interdit d'écrire, de dessiner ou de faire une quelconque marque sur les documents, de plier ou de corner, d'arracher et de déchirer les pages ou étiquettes décollées.

En cas de perte ou de détérioration grave d'un document, l'emprunteur doit assurer son remplacement ou le remboursement de sa valeur (prix catalogue). En cas de détériorations répétées, l'usager peut perdre son droit au prêt de façon provisoire ou définitive.

En cas de perte de la carte d'adhérent, les frais de délivrance d'une nouvelle carte de lecteur s'élèvent à un montant forfaitaire de 5.000 Frw.

Article 10 : Ouvrages exclus du prêt

Les documents mis à disposition dans les espaces **Ouvrages généraux** et **Bibliothèque de l'apprenant** sont exclus du prêt. Les périodiques et les ouvrages de référence sont également exclus du prêt.

IV. Comportement des usagers et application du règlement

Article 11 : Comportement à l'intérieur de la Médiathèque

Les usagers sont tenus de respecter le silence et le calme à l'intérieur de la médiathèque. Un comportement correct et respectueux est exigé à l'égard des autres usagers et du personnel. L'accès à la médiathèque peut être refusé à toute personne dont le comportement est susceptible de gêner les autres usagers. Le constat par le personnel du non-respect des présentes règles pourra entraîner l'interdiction, provisoire ou définitive, d'accès à la médiathèque.

Article 12 : Interdictions

Il est strictement interdit de fumer, manger, boire ou discuter à haute voix à l'intérieur de la Médiathèque, sauf animation expressément organisée par les médiathécaires. L'usage du téléphone portable est strictement réglementé et seul le mode silencieux est toléré. Toute communication devra se faire à l'extérieur des espaces de la médiathèque.

Article 13 : Le public enfants

Les enfants sont sous la responsabilité de leurs parents. Le personnel de la médiathèque les accueille, les conseille mais ne peut en aucun cas les garder. Les animaux de compagnie ne sont pas admis à la médiathèque.

V. Dispositions finales

Article 14 : Application du présent règlement

Le présent règlement est remis aux usagers lors de l'inscription. Sa signature engage l'usager à s'y soumettre. Un exemplaire est affiché dans la médiathèque. Le personnel de la médiathèque est chargé de l'application du présent règlement.

Ce règlement a été validé par la Directrice de l'Institut Français du Rwanda, le 09 mai 2025.

☐ J'accepte de recevoir les informations liées aux activités culturelles et pédagogiques du Centre Culturel Francophone du Rwanda.

☐ J'accepte de recevoir les informations liées aux activités culturelles de la médiathèque.

Kigali, le 09/05/2025

Le Responsable de la Médiathèque

Signature de l'Usager
(Précédée de la mention « lu et approuvé »)