



École de
Management
Appliqué

Politique de remboursement des frais de scolarité et de compensation

Contrôle de version Titre du document : Politique de remboursement des frais de scolarité et de compensation

Numéro de version : 2.0

Nombre de pages : 4

Date de première publication : novembre 2024

Date de la dernière révision : décembre 2024

Prochaine révision prévue : décembre 2025

Référence externe

1. Politiques et procédures

Les remboursements internationaux peuvent prendre jusqu'à 30 jours pour être visibles sur le compte bancaire de l'étudiant.

Contents

| | |
|--|---|
| 1. Objectif | 2 |
| 2. Déclaration de politique | 2 |
| 3. Remboursements des frais de scolarité et annulation | 2 |
| 4. Trop-perçus | 3 |
| 5. Compensation | 4 |
| 6. Demande de remboursement des frais ou de compensation | 4 |
| 7. Plaintes | 4 |

1. Objectif

- 1.1 L'objectif de cette politique de remboursement des frais de scolarité, d'annulation et de compensation est de fournir des informations sur les conditions dans lesquelles l'École de Management Appliqué (EMA) effectue les remboursements des frais de scolarité, applique la politique d'annulation et envisage de verser des compensations aux étudiants.

2. Déclaration de politique

- 2.1 **Responsabilité** : Les étudiants sont responsables du paiement de tous les frais de scolarité, qu'ils soient autofinancés ou sponsorisés par un tiers. Toutefois, l'obligation de paiement des frais dépend du moment et/ou des circonstances dans lesquelles un étudiant quitte l'École de Management Appliqué (EMA). Il peut exister des situations dans lesquelles un étudiant annule (annulation) sa place ou se retire de son programme d'études. Il est également possible que l'École de Management Appliqué (EMA) mette fin à la place d'un étudiant. Un remboursement des frais de scolarité et/ou une compensation peut être appliqué dans certaines circonstances.
- 2.2 **Poursuite des études** : L'École de Management Appliqué (EMA) reconnaît qu'il peut ne pas être possible de préserver la continuité des études pour un ou plusieurs étudiants, de ce fait, un remboursement des frais et/ou une compensation pourrait être appliqué.

3. Remboursements des frais de scolarité et annulation

- 3.1 **Éligibilité** : L'École de Management Appliqué (EMA) n'examinera les demandes de remboursement des frais de scolarité payés que dans les situations suivantes :

3.1.1. Un étudiant se désinscrit de son programme d'études.

3.1.2. L'École de Management Appliqué (EMA) met fin au programme d'études d'un étudiant.

3.1.3. Un étudiant a effectué un trop-payé.

- 3.2 **Annulation** : En tant que « consommateur », vous pouvez vous désinscrire de votre programme d'études au sein de l'École de Management Appliqué (EMA).

3.2.1 **Avant l'inscription** : Si vous souhaitez annuler votre place dans un programme, vous devez en informer l'École de Management Appliqué (EMA) dès que possible. Vous devez le notifier par email et/ou par lettre à l'adresse admissions@ema.education. Toute somme payée pour le programme que vous avez annulé avant l'inscription vous sera remboursée, moins des frais d'administration de 200 €.

3.2.2 **Après l'inscription** : Pour annuler votre inscription après le début du programme, vous devez contacter les Services des Étudiants ainsi que vos responsables académiques sur le campus. Dans ce cas, vous ne serez probablement pas éligible à un remboursement, bien que nous examinerons chaque situation au cas par cas. Vous devrez restituer tout matériel pédagogique fourni par l'École de Management Appliqué (EMA) avant votre départ, sous peine de frais supplémentaires.



- 3.3 Remboursement des frais de scolarité :** Les remboursements suivants pour tout paiement de frais de scolarité seront appliqués :
- 3.3.1 Les frais payés seront remboursés si la demande d'admission d'un étudiant à un programme est rejetée par l'École de Management Appliqué (EMA).
 - 3.3.2 Dans le cas où la demande de visa d'un étudiant est rejetée par l'équipe des visas de l'École de Management Appliqué (EMA) en raison de l'omission d'informations essentielles, y compris mais sans s'y limiter, des refus de visa antérieurs ou un casier judiciaire, un remboursement des frais payés, moins des frais administratifs de 200 €, sera effectué.
 - 3.3.3 Lorsqu'un étudiant se voit refuser un visa Schengen par les représentants du gouvernement français, un remboursement des frais payés, moins des frais administratifs de 200 €, sera effectué. Cependant, les étudiants ne seront pas éligibles à un remboursement dans le cas où la demande de visa est refusée pour présentation de documents frauduleux.
 - 3.3.4 Lorsqu'un étudiant, déjà installé en France, se voit refuser un permis de séjour par les représentants du gouvernement français, un remboursement de la proportion des frais restants sera effectué, moins les frais administratifs de 200 €. Si la demande de visa est refusée en raison de documents frauduleux, l'étudiant ne sera pas éligible à un remboursement.
 - 3.3.5 Si vous avez déjà réglé les frais de votre programme et que vous nécessitez une extension de visa, mais que vous ne disposez pas des fonds nécessaires pour faire la demande, aucun remboursement des frais payés ne pourra être effectué.
 - 3.3.6 Une fois qu'un étudiant a commencé ses études dans un cours, aucun remboursement des frais payés ne sera effectué.
 - 3.3.7 Si un étudiant a entamé la procédure de visa via Campus France, un consulat, une ambassade ou un prestataire de services consulaires, toute demande de remboursement ne sera prise en compte qu'après que le résultat de la demande de visa ait été communiqué aux équipes des remboursements et des visas de l'École de Management Appliqué (EMA).
 - 3.3.8 Une fois qu'un étudiant a obtenu un visa, aucun remboursement des frais payés ne sera effectué.
 - 3.3.9 Si l'École de Management Appliqué (EMA) met fin à l'inscription d'un étudiant à son programme d'études, un remboursement au prorata des frais de scolarité payés sera effectué, calculé en fonction de la date de résiliation au sein de l'année académique. Des frais administratifs de 200 € s'appliqueront. Aucun remboursement ne sera accordé si la résiliation résulte d'une absence non justifiée, d'une mauvaise assiduité, d'une faute académique ou de toute violation des politiques et des contrats de l'École de Management Appliqué (EMA).
- 3.4 Moyen de remboursement de frais de scolarité :** Les remboursements ne seront effectués que vers le moyen de paiement d'origine (par exemple : compte bancaire). Aucun remboursement en espèces ne sera effectué. Lorsque les frais de scolarité sont payés par un sponsor externe, le remboursement sera effectué à ce sponsor.

4. Trop-perçus

- 4.1 Tout paiement excédentaire des frais de scolarité sera remboursé sur le moyen de paiement d'origine.



5. Compensation

- 5.1 **Éligibilité** : L'École de Management Appliqué (EMA) veille à ce que l'expérience d'apprentissage des étudiants soit fournie et maintenue en tout temps. L'École de Management Appliqué (EMA) s'efforcera de minimiser les effets de tout changement mineur dans le contenu ou la méthode d'enseignement du programme. En cas de perturbation de la continuité des études, l'École de Management Appliqué (EMA) envisagera d'accorder une compensation aux étudiants affectés afin de couvrir les dépenses supplémentaires occasionnées. Le paiement de la compensation est soumis à la fourniture de preuves appropriées que ces dépenses supplémentaires ont bien été engagées.
- 5.2 **Locaux** : Lorsque l'École de Management Appliqué (EMA) rencontre des problèmes de locaux pour l'enseignement, le même principe garantissant la prestation de l'enseignement et de l'apprentissage, tel qu'indiqué dans la Charte de Qualité, s'applique. Si un bâtiment d'enseignement est indisponible pendant une période (par exemple, pour des raisons de santé et de sécurité), l'École de Management Appliqué (EMA) fournira soit des séances d'enseignement supplémentaires pour rattraper le retard, soit trouvera des locaux temporaires alternatifs adaptés si le bâtiment reste indisponible pendant une période prolongée.
- 5.3 **Relocalisation** : Si l'École de Management Appliqué (EMA) doit déménager dans de nouveaux locaux, les étudiants seront consultés et les désagréments éventuels seront pris en compte. L'École de Management Appliqué (EMA) envisagera, si nécessaire, de compenser les étudiants affectés pour les coûts supplémentaires, tels que les dépenses additionnelles liées au transport.
- 5.4 **Poursuite des études** : Si l'École de Management Appliqué (EMA) est dans l'incapacité de garantir la continuité des études, elle envisagera de compenser les étudiants affectés pour les frais supplémentaires consécutifs, tels que les coûts de maintenance supplémentaires et le temps perdu. La compensation pour la perte de temps pourra inclure la valeur de toute augmentation de frais résultant du retard. Toute compensation sera fondée sur la présentation par l'étudiant de preuves objectives démontrant la perte subie.
- 5.5 **Processus** : Les demandes de compensation formulées par un étudiant ou un groupe d'étudiants doivent être soumises par écrit et seront examinées par un comité de compensation composé de la Directrice, du Responsable des Opérations et du Directeur de la Qualité. Le comité adoptera une approche fondée sur les preuves et traitera les demandes de manière objective. Le comité envisagera également d'octroyer une compensation si un groupe spécifique d'étudiants ou l'ensemble des étudiants sont affectés par une perturbation significative.

6. Demande de remboursement des frais ou de compensation

- 6.1 La demande de remboursement de frais et/ou de compensation doit être formulée par écrit, de préférence par e-mail, auprès de l'équipe financière, joignable à l'adresse refunds@ema.education. Vous devez exposer clairement les motifs de votre demande de remboursement ou de compensation. Un accusé de réception écrit vous sera fourni dans un délai de cinq jours ouvrables, ainsi qu'une réponse à votre demande dans un délai de quinze jours ouvrables à compter de la soumission de votre demande écrite. Les remboursements internationaux peuvent prendre jusqu'à 30 jours pour être reflétés sur le compte bancaire du payeur.

7. Plaintes

- 7.1 Tout étudiant ayant une plainte relative à cette politique de remboursement des frais de scolarité et de compensation doit nous envoyer un mail à l'adresse suivante : contact@ema.education.

