

1. PRÉSENTATION

La société DELTALANGUE est un organisme de formation professionnelle enregistré auprès de la DRTEFP sous le numéro : 31620194362. Son siège social se situe au 56, rue Ferdinand Buisson – 62200 Boulogne-sur-Mer, France.

DELTALANGUE a vu le jour en février 2005, et propose depuis sa création des formations en anglais par visioconférence.

2. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après décrites comme « CGV » s'appliquent à toutes les offres de formation DELTALANGUE relatives à des commandes passées en ligne ou non, auprès de DELTALANGUE par tout client particulier et/ou professionnel, ci-après désignés comme « le Client ».

Toute validation de bon de commande ou de simple commande en ligne signé du Client par "double clic" sur le site de DELTALANGUE constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes CGV.

En accord avec l'article 10 des présentes CGV, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de DELTALANGUE, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que DELTALANGUE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils nécessaires de la part de DELTALANGUE, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de formation et que cette dernière correspondait bien à ses besoins.

3. RÉALISATION DES FORMATIONS

3.1 Description

Les formations par visioconférence dispensées par DELTALANGUE à travers sa propre plate-forme de formation interactive sécurisée, permettent au Client de suivre des cours d'anglais en ligne et en direct avec un professeur de langue maternelle anglaise.

3.2 Test de niveau – Évaluation Clients particuliers

Le test de niveau n'a lieu que pour les formules à partir de 10 cours. Il permet d'évaluer le niveau de départ ainsi que les objectifs des apprenants. Lorsque le Client fait l'achat d'une formule, 10h de cours le professeur lui fait passer lors du premier, un test de niveau. Ce test dure généralement 45 minutes. La durée effective des cours étant d'une heure, le temps restant est dédié aux éventuelles questions techniques du Client sur l'utilisation de notre plate-forme de formation interactive. Les « Ateliers » ne sont pas concernés par le test de niveau.

3.3 Test de niveau – Évaluation Clients professionnels

Le test de niveau est systématique et préalable à toute formation. Il permet d'évaluer le niveau de départ ainsi que les objectifs des apprenants. Le test de niveau fait l'objet d'une facturation dont le Client devra s'acquitter s'il ne devait pas poursuivre sa formation avec DELTALANGUE. En cas de commande d'une formation avec DELTALANGUE les frais de test seront offerts au client.

3.4 Lieu de formation

Nos formations se déroulent exclusivement à distance. Le Client choisi lui-même son lieu de formation (Bureau, domicile, lieux publics, etc...).

3.5 Pré-requis et Éligibilité Clients particuliers

En souscrivant aux offres de formation de DELTALANGUE, le Client déclare posséder un accès Internet à haut-débit (ADSL), un casque-micro, ou pour les formules individuelles uniquement, des enceintes et un micro. Le poste informatique devra notamment être équipé du plug-in « Flash ». DELTALANGUE ne peut être tenue pour responsable de tout réglage inadéquat, dysfonctionnement ou maintenance du poste informatique du Client.

En cas d'incapacité du Client à suivre une formation entamée en raison d'un problème liée à son poste informatique, il reste toujours redevable des sommes dues. Le Client doit veiller au bon fonctionnement de son matériel ainsi que de son réglage (ex : volume). Un mauvais état du matériel ou l'absence de casque-micro pour les cours de groupe perturbe inévitablement le bon déroulement des cours et crée des échos et des parasites. Si cela devait se produire, le professeur peut décider à tout instant après en avoir averti le Client de l'exclure du cours afin de garantir aux autres utilisateurs une formation dans les meilleures conditions. Dans ce cas, le Client ne pourra demander ni remboursement, ni dédommagement.

3.6 Pré-requis et Éligibilité Clients professionnels

Avant chaque formation, des tests de compatibilité avec le/les poste(s) informatiques du Client sont réalisés par nos équipes en coordination avec le Client. Cette procédure a pour unique objectif de s'assurer du bon déroulement des formations. En aucun cas, DELTALANGUE ne pourra être mise en cause en cas de dysfonctionnements liés au(x) poste(s) informatique(s) du Client. En souscrivant aux offres de formation de DELTALANGUE, le Client déclare posséder un accès Internet à haut-débit (ADSL), un casque-micro par poste informatique ou pour les cours en salle de conférence, le matériel adéquat. Dans tous les cas, le(s) poste(s) informatique(s) devra être équipé du plug-in « Flash ». DELTALANGUE ne peut être tenue pour responsable de tout réglage inadéquat, dysfonctionnement ou maintenance du/des poste(s) informatique(s) du Client. En cas d'incapacité du Client à suivre une formation entamée en raison d'un problème lié au(x) poste(s) informatique(s), il reste toujours redevable des sommes dues. Dans ce cas, le Client ne pourra demander ni remboursement, ni dédommagement.

3.7 Planification et annulation des cours Clients particuliers

Suite à son inscription, le Client est invité à planifier ses horaires de formation en fonction de la fréquence qu'il aura choisie lors de l'achat de sa formule. Pour cela le Client possède un espace privé appelé « tableau de bord » dans lequel il pourra à tout moment consulter son planning de cours. Une fois les cours planifiés, le Client aura la possibilité d'annuler et de reporter 2 (deux) cours au maximum par formule souscrite. La demande d'annulation et/ou de report de cours s'effectue directement par le Client à partir de son tableau de bord au moins 48 heures avant le début de chaque cours. Passé ce délai aucune demande de report ne sera possible et le cours sera considéré comme effectué. Le Client aura également la possibilité de suspendre temporairement sa formation une seule fois par formule pendant un maximum de 2 (deux) semaines. Les cours restants seront alors reportés aux mêmes jours et heures après la période de suspension. Le Client devra lors du cours suivant avec son professeur reprogrammer avec ce dernier le cours précédemment reporté. Aucune modification ni report de cours n'est possible au-delà 2 (deux) reports et un suspension d'un maximum de 2 (deux) semaines par formule. Les formules intensives ne sont pas concernées par les conditions citées dans ce paragraphe. La modification ou le report des cours pour les formules intensives est possible une seule fois par formule et sans frais en nous contactant directement par le biais de notre site Internet. Aucune suspension temporaire n'est possible pour les formules intensives.

3.8 Planification et annulation des cours Clients professionnels

La planification des cours s'effectue avant le début de la formation en accord avec l'emploi du temps défini entre DELTALANGUE et le Client. Le Client est tenu de respecter et de faire respecter scrupuleusement par ses salariés les horaires préalablement établis. Le Client aura la possibilité de demander le report d'un cours au moins 48 heures avant le début de celui-ci. Passé ce délai aucune demande de report ne sera possible et le cours sera considéré comme effectué et sera facturé normalement. Chaque cours manqué et non signalé préalablement par le Client sera facturé normalement sans que le Client ne puisse s'y opposer.

3.9 Bilan des acquis

Le bilan des acquis s'effectue d'abord en contrôle continu tout au long de la formation (hors ateliers). Lors du dernier cours de chaque formule, le professeur consacre 45 minutes à l'évaluation finale de/des l'apprenant(s). Les

15 minutes restantes sont consacrées aux éventuelles questions de/des l'apprenant(s) et à son orientation pédagogique.

3.10 Règlement des cours

Avant chaque cours le Client devra s'assurer du bon état et du bon fonctionnement de son matériel. Il devra se connecter au moins 5 minutes avant le début de chaque cours. Si le professeur est déjà présent, le Client pourra accéder à la plate-forme de visioconférence. Si le professeur n'est pas encore arrivé, le Client sera mis en attente sur une page Internet spécifique qui se rafraîchira automatiquement jusqu'à l'arrivée du professeur. Aucune avarie ou défaut de matériel du Client ne pourra donner lieu à un remboursement ou un report du cours ou de la formule. Les problèmes techniques pouvant intervenir pendant le déroulement des cours ne peuvent en aucun cas donner lieu à un report ou un remboursement. Toutefois, si un problème technique était directement lié à nos services (ex : retard, absence injustifiée du professeur, déconnexion sans reconnexion) le cours serait alors reporté sur le planning du Client et cela dans les plus brefs délais sans que ce dernier ne puisse réclamer quelconque dédommagement ou compensation financière auprès de DELTALANGUE.

Le Client s'engage à ne tenir aucun propos désobligeants, diffamatoires, ou insultants à l'égard des professeurs ou autre personnel de DELTALANGUE. Le Client ne devra en aucun cas perturber le bon déroulement d'une classe ou d'une formation. De telles pratiques seraient alors perçues comme contraires au bon déroulement des formations et le Client ou l'apprenant serait alors exclus des formations et restera redevables des sommes dues.

4. ELEMENTS FINANCIERS

4.1 Devis, bons de commande et Factures

Les prix indiqués sur les devis de DELTALANGUE sont valables un (1) mois à compter de la date d'émission indiquée sur ce dernier. Une mention « bon pour accord » figure sur tous les devis de DELTALANGUE afin de permettre au Client d'accepter et de valider la proposition. Une fois signée et tamponnée par le Client, puis retournée à DELTALANGUE dans un délai d'un (1) mois, la proposition est réputée acceptée. En acceptant et en signant le devis avec la mention « bon pour accord » le client affirme implicitement qu'il a lu et approuvé les présentes CGV disponibles sur le site Internet DELATLANGUE.

4.2 Prix

Tous les prix contenus dans la section « particuliers » du site Internet DELTALANGUE www.deltalangue.com sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Les prix contenus dans la section « professionnels » du site Internet DELTALANGUE www.deltalangue.com sont exprimés en euros, hors taxes et seront majorés d'un taux de TVA à 19,6%. Seront majorés en sus le cas échéant et pour tous les Clients les frais bancaires générés par les paiements électroniques ainsi que des frais de dossiers pour la mise en place du paiement en plusieurs fois.

4.3 Règlement des factures Clients particuliers

La facturation est immédiate en cas de paiement par carte bancaire ou carte de crédit sur l'interface sécurisée du site DELTALANGUE. En cas de règlement par chèque ou par virement bancaire, l'accès à la réservation des cours ne pourra s'effectuer qu'après réception et validation du règlement par les services administratifs de DELTALANGUE. Le paiement fractionné est possible en ligne et par chèque uniquement.

4.4 Règlement des factures Clients professionnels

Le paiement des factures doit être effectué au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date indiquée sur la facture. Le Client peut régler ses factures par chèque à l'ordre de DELTALANGUE ou par virement bancaire ou postal. Aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement des factures avant échéance. Tout retard de paiement pourra entraîner de la part de DELTALANGUE, la suspension des commandes, des services et des différents accès du Client aux interfaces de formation de DELTALANGUE, sans préjudice de toute autre voie d'action. Tout défaut de règlement dans les temps impartis pourra donner lieu à une mise en demeure et une obtention du règlement par voie de contentieux aux frais du Client, sans préjudice des autres dommages pouvant être dus à DELTALANGUE. Toute formation

commencée est due en entier et à l'échéance prévue. Le Client peut en demander le remboursement auprès de son OPCA.

5. MENTIONS RELATIVES AUX OPCA (Clients professionnels)

5.1 Éléments administratifs

Afin que le Client puisse entreprendre une action de prise en charge de sa formation par un OPCA, une convention de formation est établie en double exemplaire dont l'un doit être signé et tamponné par le Client avant d'être retourné à DELTALANGUE. Cette convention est accompagnée d'un plan de formation détaillant la/les formation(s) choisie(s). À la fin de chaque formation DELTALANGUE fait parvenir au Client une feuille de présence.

5.2 Règlement des factures par un OPCA

Dans le cadre d'une prise en charge du financement de la formation par son OPCA, le Client s'engage à effectuer sa demande auprès de ce dernier avant le début de la formation. Une copie de l'accord de prise en charge devra impérativement être envoyée à DELTALANGUE et la mention de son obtention clairement apparaître sur la convention de formation préalablement retournée tamponnée et signée à DELTALANGUE. L'OPCA du Client peut décider de prendre en charge partiellement la formation demandée. Dans ce cas DELTALANGUE facturera la différence au Client. En cas de non réception de la copie de l'accord de prise en charge avant le début de la formation, DELTALANGUE sera en droit de facturer partiellement ou dans son intégralité le montant de la formation au Client.

5.3 Annulation des formations initiées et validées par les parties

Les formations déjà validées, entamées ou non, donneront lieu en cas d'annulation à des indemnités compensatrices selon les conditions suivantes : En cas de demande de report ou d'annulation de la formation parvenue au moins 30 jours ouvrés avant le début de cette dernière, le Client devra verser la somme de 150 euros de frais de dossier.

En cas de demande de report ou d'annulation de la formation parvenue au moins 15 jours ouvrés avant le début de cette dernière, le Client devra verser 30% du prix total HT de la formation.

En cas de demande de report ou d'annulation de la formation parvenue moins de 15 jours ouvrés avant le début de cette dernière, le Client devra verser 70% du prix total HT de la formation.

6. RÉSILIATION (Clients particuliers)

6.1 Description

Le Client peut à tout moment demander la résiliation de sa formation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à DELTALANGUE – Centre Directionnel – 56, rue Ferdinand Buisson, 62200 Boulogne-sur-Mer. Les cours seront ainsi arrêtés dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après la date de réception de la lettre recommandée. Tous les cours effectués ou manqués et non annulés ou suspendus à cette date resteront dus.

6.2 Frais de résiliation et perte d'avantages

DELTALANGUE retiendra des frais de résiliation égaux à 25% du montant des cours restants calculés sur la base du prix des cours hors promotion ou offre exceptionnelle. Le Client perdra également les avantages fidélité qu'il aura cumulé.

6.3 Délai de remboursement

DELTALANGUE s'engage à rembourser les sommes éventuellement dues dans un délai maximum de six (6) mois à compter de la date de réception de la demande de résiliation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

7. DÉLAI DE RÉTRACTATION

Le Client pourra exercer un droit de rétractation dans un délai de 7 (sept) jours francs après avoir effectué sa commande sur le site Internet DELTALANGUE www.deltalangue.com. Dans l'éventualité où le Client avait réservé un ou plusieurs cours dans cette période de 7 jours francs et qu'il souhaite exercer son droit de rétractation, il devra annuler ses réservations selon les termes définis dans l'article 3.7 des présentes CGV. Le Client ne pourra exercer de droit de rétractation si la fourniture de service a déjà commencé (Code de la

Consommation (Partie Législative) Article L121-20-2, Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 1 | Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005). Tout cours non annulé dans les temps ou manqué sera considéré comme effectué. Le Client ne pourra alors plus exercer de droit de rétractation.

8. RESPONSABILITÉ

8.1 Limitations de responsabilité de DELTALANGUE

DELTALANGUE ne peut être tenue pour responsable en cas d'avarie ou défaillance technique du matériel du Client ou de tout problème technique survenant de la mauvaise utilisation des interfaces de formation de DELTALANGUE, site Internet compris. En cas de défaillance avérée ayant provoquée des dommages matériels au Client et reconnue par DELTALANGUE comme étant de sa responsabilité, le dédommagement par DELTALANGUE serait limité au remboursement des sommes déjà payées par le Client et ne concernerait uniquement que la formation en cours.

DELTALANGUE ne peut être tenue pour responsable des pertes informatiques telles que la perte de données ou de fichiers.

DELTALANGUE ne peut être tenue pour responsable de l'utilisation frauduleuse du compte utilisateur du Client directement liée à la divulgation volontaire ou involontaire des identifiants de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe).

DELTALANGUE ne peut être tenue pour responsable de toute défaillance ou événement pouvant mener à un manque à gagner pour le Client, une atteinte à son image commerciale, ou quelconque préjudice moral ou financier.

DELTALANGUE ne peut être tenue pour responsable de toute panne de son réseau, de ses serveurs et de la connexion à Internet. Si de tels événements devaient survenir, DELTALANGUE mettrait alors tous les moyens en œuvre afin de permettre le rétablissement de ses services dans un délai maximum de 24 heures. Tous les cours interrompus ou annulés seraient alors automatiquement recréés sur le compte utilisateurs de tous les clients concernés.

8.2 Responsabilités du Client

Le Client devra signaler à DELTALANGUE toute utilisation frauduleuse de son compte utilisateur ou tout vol de ses identifiants.

Le Client s'engage à respecter la propriété intellectuelle des documents, supports, logiciels, plate-forme, procédés et tout autre contenus pédagogiques ou non provenant de la formation avec DELTALANGUE.

En cas d'impression de documents relatifs aux supports pédagogiques ou techniques de DELTALANGUE, le Client s'engage, au travers du respect de la propriété intellectuelle, à faire figurer sans modification toutes mentions légales afférentes à DELTALANGUE. Le Client s'engage à n'utiliser ces copies que dans un cadre strictement privé et personnel.

En cas de non respect de cette clause et dépendant du préjudice causé à DELTALANGUE, l'inscription du Client sera résilié d'office sans qu'il ne puisse réclamer aucun dédommagement, ni remboursement. DELTALANGUE sera également en droit selon la gravité du préjudice, de demander au Client un remboursement des dommages causés.

9. CONFIDENTIALITÉ

Pour toutes les mentions de confidentialité relatives à l'utilisation du Client sur notre site Internet www.deltalangue.com, nos supports pédagogiques, notre plate-forme de formation, ce dernier affirme avoir pris connaissance et approuvé les clauses de confidentialité en annexe. Ces clauses de confidentialité sont également consultables sur notre site Internet à l'adresse suivante : <http://www.deltalangue.com/mentions-legales/confidentialite>.

10. ACCEPTATION DES CGV ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Le Client valide sa commande en cochant d'abord une case pour confirmer qu'il a bien lu et approuvé les CGV, puis en cliquant sur le bouton « Commander ». Cette procédure communément appelée « double clic », possède selon la loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique, la même valeur qu'une signature manuscrite. Par conséquent, en accomplissant cette

procédure, le Client accepte de façon irrévocable les limitations prévues dans les présentes CGV.

11. RÉFÉRENCES

DELTALANGUE pourra citer le Client ainsi que la nature des formations fournies sur ses supports marketing imprimés et/ou électroniques après que ce dernier ait contracté au moins une fois avec DELTALANGUE. DELTALANGUE s'engage à ce titre à ne pas porter atteinte à l'image de son Client et que la démarche de référencement a uniquement un but commercial.

12. FORCE MAJEURE

Conformément aux dispositions de l'article 1148 du Code Civil, DELTALANGUE se dégage de toute responsabilité à l'égard du Client si l'exécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français sans que cette liste soit restrictive : la maladie, les accidents, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à DELTALANGUE, les catastrophes naturelles, les incendies, l'interruption des télécommunications, les avaries de serveurs, fournisseurs d'accès Internet, les coupures électriques, etc. Cette liste n'étant pas restrictive la définition du cas de force majeure reposera sur les trois principes fondamentaux de l'extériorité, l'imprévisibilité et l'irrésistibilité.

13. NULLITÉ PARTIELLE

En cas de nullité de l'une des clauses ou d'une partie des présentes CGV, celle-ci serait seulement réputée non écrite, le reste des clauses demeurant valable.

14. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV pourront être modifiées par DELTALANGUE à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et DELTALANGUE à l'occasion de l'exécution de la formation, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du Tribunal de Commerce de Boulogne-sur-Mer.