

Conditions Générales de Ventes (Hors formation professionnelle)

Conditions générales de ventes *AU BONHEUR DES LANGUES*

Date de dernière mise à jour : 01/08/2019

1-Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après CGV) régissent les relations contractuelles entre la société (ci-après, «*Au Bonheur des Langues*, RCS Paris), dont le siège social est situé au 3 rue Paulin Enfert, 75013 Paris, le client. Toute inscription et recours aux prestations de services et ventes de produits délivrés par *Au Bonheur des Langues* impliquent l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par *Au Bonheur des Langues*.

2-Services

Au Bonheur des Langues dispense des prestations en langues française et étrangères selon diverses formules adaptées notamment au public visés et aux demandes particulières des clients :

Ces prestations, ci-après dénommées « cours » prennent notamment la forme de :

- Ateliers annuels d'animation en langue étrangère pour enfants et adolescents.
- Stages intensifs vacances scolaires sur une semaine.
- Cours annuels pour adultes.

Les cours sont délivrés dans les centres pédagogiques « *Au Bonheur des Langues* », par des intervenants pédagogiques bilingues dans la langue enseignée, sur une période définie selon le calendrier transmis avec le dossier d'inscription.

Les formules annuelles comportent 30 semaines de cours, à raison d'1h30 par semaine (hors vacances scolaires et jours fériés.), réparties dans l'année scolaire selon un calendrier fixé par *Au Bonheur des Langues*. Les stages intensifs durant les vacances scolaires ont lieu, en principe, sur une semaine, à raison de 5 séances (du lundi au vendredi), et de 120 minutes minimum par jour, répartis selon un calendrier fixé par *Au Bonheur des Langues*. Le calendrier des stages intensifs pourra être adapté selon les demandes.

Au Bonheur des Langues se réserve le droit d'annuler un cours annuel ou un stage vacances si moins de 4 participants y sont inscrits, moyennant une information communiquée au client au moins une semaine à l'avance pour un atelier annuel ou 48 heures à l'avance pour un stage vacances. Dans le cas d'un atelier annuel ou d'un stage vacances annulé du fait d'*Au Bonheur des Langues*, le montant correspondant sera alors intégralement remboursé. Si cette annulation intervient en cours d'année, le remboursement se fera au prorata des séances restantes.

Les cours d'*Au Bonheur des Langues* étant des activités forfaitaires, lorsque des séances ne se sont pas déroulées en raison de grèves ou autres raisons, aucun remboursement ou régularisation ne peuvent être effectués. C'est également le cas, par exemple, lorsqu'un participant est absent (même avec un certificat médical).

Au Bonheur des Langues se réserve le droit d'annuler jusqu'à 3 séances par an en cas d'impossibilité d'assurer le cours (maladie de l'enseignant, grève des transports...). Ces annulations ne pourront donner lieu à aucun remboursement ni à aucune compensation de toute autre nature que ce soit. Néanmoins, tous les moyens seront mis en œuvre, en cas de défaillance de l'enseignant, afin que le cours soit maintenu ou reporté.

3-Disponibilité des intervenantes et intervenants

Des changements d'intervenantes ou d'intervenants peuvent survenir au cours de l'année. Il n'existe aucun droit à l'animation d'un cours par une intervenante ou un intervenant déterminé(e).

4-Prix

Les tarifs indiqués sur les brochures tarifaires et le site Internet s'entendent toutes taxes comprises tenant compte de la TVA applicable au jour de l'inscription ; tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des services.

5-Paiements

Le paiement est exigible dans sa totalité le jour de l'inscription. Le paiement peut être réalisé soit par chèque, soit en espèces. Dans ce dernier cas, la totalité des frais d'inscription doit être acquittée le jour de l'inscription.

Le règlement par chèque peut s'effectuer jusqu'en dix fois sans frais selon les modalités suivantes : un premier chèque d'un montant à déterminer avec le client est remis à l'encaissement au moment de l'inscription. Les chèques restants seront également établis au moment de l'inscription. Les montants et les modalités d'encaissement feront l'objet d'un échéancier transmis au client.

6-Inscription

Toute inscription ne devient définitive qu'après paiement effectué dans les conditions indiquées au point 5 ci-dessus.

7-Résiliation

Aucune résiliation ne sera acceptée pour une inscription à l'année ou un stage vacances, quel qu'en soit le motif.

8-Droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation. Pour exercer son droit de rétractation, le client devra informer *Au Bonheur des Langues* par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à *Au Bonheur des Langues*, 3 rue Paulin Enfert 75013 Paris, dans les 14 jours suivants l'inscription (date de signature figurant sur la fiche d'inscription faisant foi). Si le client souhaite que l'exécution d'une prestation de service commence avant le délai de rétractation de 14 jours, il devra en faire la demande expresse à *Au Bonheur des Langues*. Le client qui a exercé son droit de rétractation d'une prestation ou d'un contrat qui a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation devra verser à *Au Bonheur des Langues* le montant correspondant aux prestations déjà réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat. Le client perd son droit de rétractation lorsque la prestation a été entièrement exécutée durant le délai de 14 jours à sa demande expresse.

9-Non sollicitation

Le client s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement la/le/les intervenants pédagogiques exerçant auprès d'*Au Bonheur des Langues* et de recourir à leurs services pour toute autre mission que celle qui lui aura été confiée par *Au Bonheur des Langues*.

10-Retard des participants et des accompagnants

Les cours commencent précisément aux horaires fixés par d'*Au Bonheur des Langues*. Les participants sont tenus d'arriver au minimum 5 minutes avant le début des cours. Aucun participant ne sera admis en cours une fois celui-ci commencé. Les cours manqués en raison d'un retard ne pourront donner lieu à **aucun remboursement** ni à aucune compensation de toute autre nature que ce soit.

Les parents et/ou l'accompagnant s'engagent à venir chercher leur(s) enfant(s) précisément à l'heure à laquelle le cours auquel l'enfant participe se termine. En cas de retards répétés, un premier avertissement sera envoyé aux parents. Dans le cas où cet avertissement resterait sans effet, l'enfant pourra être exclu du cours de façon définitive. Cette exclusion ne pourra donner lieu à **aucun remboursement** ni à aucune compensation de toute autre nature que ce soit.

11-Comportement Discipline

- a) Dans le cas de comportements persistants d'un participant, d'un parent, ou d'un accompagnant portant atteinte de manière préjudiciable à la bonne conduite des cours, *Au Bonheur des Langues*, après un premier avertissement qui serait resté sans effet, se réserve le droit d'exclure le participant pour une période temporaire ou définitive. Le règlement de la prestation souscrite restera intégralement dû à *Au Bonheur des Langues*.
- b) Toute agression verbale ou physique de la part d'un participant, d'un accompagnant ou de toute autre personne présente dans l'enceinte de l'école, à l'encontre du personnel de l'école, d'un autre participant, de l'un de ses accompagnants ou de toute autre personne présente dans l'enceinte de l'école entraînera une sanction à l'égard du ou des agresseurs et/ou de la personne qu'il accompagne.. Cette sanction pourra aller du simple avertissement à l'exclusion définitive du ou des agresseurs et/ou participant, selon la gravité des faits. Cette exclusion, provisoire ou définitive, ne pourra donner lieu à **aucun remboursement** ni à aucune compensation de toute autre nature que ce soit.
- c) Les trottinettes, skates et autres engins à roulettes (liste non exhaustive) sont interdits en cours. *Au Bonheur des Langues* ne peut en aucun cas être tenu responsable pour perte, dommage ou vol.
- d) L'usage du téléphone portable est formellement interdit dans l'enceinte de l'école. Toute utilisation durant avant ou pendant les cours donnera lieu à un renvoi du cours. Ce renvoi ne pourra donner lieu à **aucun remboursement** ni à aucune compensation de toute autre nature que ce soit.
- e) Les participants ainsi que les parents d'enfant(s) mineur(s) se verront remettre, lors de l'inscription, une copie du règlement intérieur. L'inscription aux cours dispensés par *Au Bonheur des Langues* implique l'acceptation sans réserve dudit règlement.

12-Garantie et responsabilité

Au Bonheur des Langues décline toute responsabilité en cas de non réalisation des objectifs d'apprentissage des participants. *Au Bonheur des Langues* n'est tenu à cet égard que d'une obligation de moyens.

13-Droit à l'image

Au Bonheur des Langues est autorisé, sauf décision contraire des parents, à photographier ou filmer les participants lors des séances d'animation ou lors des cours dans le cadre de leurs activités en groupe aux seules fins de diffusion sur les espaces internet d'*Au Bonheur des Langues* ou sur les supports publicitaires papier. Tout refus ou limitation d'une telle diffusion devra être mentionné sur la fiche d'inscription.

14-Matériel – Propriété Intellectuelle

Tout matériel (livres, revues, DVD, matériel informatique...) mis à disposition et utilisé dans le cadre des prestations dispensées par *Au Bonheur des Langues* reste sa propriété exclusive. Les prestations sont délivrées sous des marques et un savoir-faire dont *Au Bonheur des Langues* détient régulièrement les droits d'utilisation. Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et sur les espaces internet *Au Bonheur des Langues* sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de son titulaire. Il est strictement interdit de reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser de quelque manière, à quelque titre et pour quelque raison que ce soit, même partiellement, ces éléments sous quelque langue, forme, support et format que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de *Au Bonheur des Langues*.

15-Assurance

Au Bonheur des Langues est régulièrement assurée au titre des prestations fournies en responsabilité civile professionnelle. Toutefois, *Au Bonheur des Langues* ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte, du vol et de la casse d'objets personnels appartenant aux participants.

Dans le cadre de leurs activités dans l'établissement, les familles s'engagent à souscrire une assurance responsabilité civile pour les enfants inscrits à *Au Bonheur des Langues*

16-Règlement Général sur la Protection des données :

Les informations recueillies sur le formulaire d'inscription sont enregistrées et traitées dans un fichier informatisé par *Au Bonheur des Langues* au fin de leurs intérêts légitimes pour la gestion de leurs clients et de leurs prospects. Elles sont conservées pendant 3 ans et sont destinées aux équipes pédagogiques, administratives et commerciales.

Lorsque les informations recueillies concernent un enfant, celles-ci le sont pour la sécurité et le confort de l'enfant, et ses parents ou titulaires de l'autorité parentale autorisent dès à présent *Au Bonheur des Langues*, dans l'intérêt de l'enfant, à collecter et traiter ses données personnelles.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, un droit d'accès aux données le concernant peut être exercé par chaque client ou prospect ainsi qu'un droit de rectification en contactant le Service Clients *Au Bonheur des Langues*, 3 rue Paulin Enfert 75013 Paris.

17- Service Clients – Médiation

Toute réclamation devra être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse ci-dessous :

Au Bonheur des Langues
Service Réclamations
3, rue Paulin Enfert
75013 Paris
Linda.bellal@aubonheurdeslangues.com

18-Juridictions compétentes

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à l'application du droit français. Les informations contractuelles et les produits proposés à la vente sont conformes à la législation française. Tout litige provenant de l'application des présentes conditions générales de vente sera soumis aux tribunaux de Paris.

Le fait qu'*Au Bonheur des Langues* ne se prévale pas à un moment donné de l'une des stipulations des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur au jour de la passation de cette commande par le client.

Annexe – Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre inscription effectuée à distance auprès d'*Au Bonheur des Langues* suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de *AU BONHEUR DES LANGUES* – service clientèle – 3 rue Paulin Enfert 75013 Paris
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous :

.....

Date de signature du contrat :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Date :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :