

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
DES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR VOYËLIA
DATE DE DERNIÈRE MISE À JOUR : 14 JUIN 2023**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, « **CGV** ») ont vocation à régir les termes et conditions suivants lesquelles notre société fournit ses services à ses clients (ci-après, « **Vous** » ou le « **Client** »).

Nous exerçons notre activité par le biais de la société VOYËLIA, *société par actions simplifiée unipersonnelle*, dont le siège est situé au Centre d'affaires NIDAIX, Europarc Pichaury, C2 1330, Rue JRGG de la Lauzière à AIX-EN-PROVENCE (13290), au capital social de 25.000€, immatriculée sous le numéro SIREN 950.866.970, bonjour@voyelia.com (ci-après « **Nous** » ou « **VOYËLIA** »)

En notre qualité d'organisme de formation professionnelle, notre déclaration d'activité a été enregistrée sous le numéro 93 13 21175 13 auprès de la Préfecture de Provence Alpes Côte d'Azur.

Nous sommes spécialisés dans l'enseignement du français langue étrangère (« **FLE** »), du français langue seconde (« **FLS** »), du français sur objectif universitaire (« **FOU** ») et du français sur objectif spécifique (« **FOS** »), pour les adultes, les enfants et les entreprises, en milieux scolaire et entrepreneurial. Nous croyons en une approche pédagogique interactive et dynamique adaptée aux besoins individuels de chaque apprenant.

Les présentes CGV sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, énoncées sur notre site internet ou dans un document contractuel spécifique, avant toute souscription par le Client.

Vous déclarez avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées préalablement à la souscription à une prestation.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur notre site internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Celles-ci pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable est celle en vigueur au jour de la souscription à une prestation.

* *
*

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION.

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute souscription de prestations effectuées sur notre site internet (www.voyelia.com).

Nous proposons notamment les prestations suivantes (ci-après et ensemble désignées les « **Prestations** » ou séparément la « **Prestation** ») :

1.1. La formation professionnelle continue en FLE.

La formation professionnelle continue en FLE permet de renforcer ou d'acquérir de nouvelles compétences linguistiques et de communication, essentielles pour favoriser le retour ou le maintien dans l'emploi, ainsi que pour sécuriser et développer les parcours professionnels.

Cette Prestation constitue un outil puissant pour renforcer les compétences linguistiques des apprenants, leur permettant ainsi d'atteindre leurs objectifs professionnels et d'évoluer avec succès dans un marché du travail de plus en plus compétitif.

Nous concevons un parcours de formation personnalisé en fonction des besoins spécifiques des apprenants ainsi que du secteur d'activité dans lequel ils évoluent au quotidien ou souhaitent évoluer dans leur vie professionnelle.

La formation est dispensée sur une durée minimale de 10 heures, permettant une immersion approfondie dans la langue française.

À la fin de chaque parcours, nos apprenants reçoivent une attestation de fin de parcours ainsi qu'une attestation de présence.

De plus, une évaluation est réalisée à la fin du parcours pour mesurer les progrès accomplis.

Les formations professionnelles en FLE que nous dispensons peuvent être financées par le biais du compte personnel de formation (CPF) de l'apprenant, lui permettant ainsi de bénéficier d'un soutien financier pour son développement professionnel dans le domaine linguistique.

1.2. Cours collectif ou individuel.

Nous proposons des cours de français adaptés à tous les âges, dès l'âge de 3 ans.

Nous offrons à nos apprenants la flexibilité de choisir entre des cours collectifs ou individuels, selon leurs préférences et leurs objectifs d'apprentissage.

Pour une continuité dans l'apprentissage, nous proposons un abonnement mensuel dont la durée est déterminée en fonction des besoins spécifiques de chaque apprenant, ou des forfaits avec un nombre défini de séances.

Pour assurer un enseignement adapté à chaque apprenant, nous proposons un test de positionnement nous permettant d'évaluer le niveau de l'apprenant.

Cela nous permet ainsi de proposer une expérience d'apprentissage adaptée à chaque apprenant favorisant une progression efficace et ciblée.

Les principales caractéristiques de nos Prestations sont présentées sur notre site internet.

Le choix et la souscription à une Prestation sont de la seule responsabilité du Client.

ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION À UNE PRESTATION.

2.1. La formation professionnelle continue en FLE.

Vous êtes invité à prendre attache avec nous dans la rubrique dédiée à cet effet sur notre site internet (www.voyelia.com) en indiquant les coordonnées relatives à votre identité (*nom et prénom*), votre adresse postale, votre email et votre numéro de téléphone.

Nous vous contacterons ensuite afin de vous proposer un créneau pour échanger sur vos besoins et vos objectifs spécifiques.

À la suite de cet entretien, nous vous soumettrons un contrat de formation dans lequel nous vous proposons un programme de formation adapté à vos attentes.

Le contrat de formation est établi gratuitement par nos soins et vous est adressé par voie électronique.

L'acceptation de ce contrat se matérialise par votre signature électronique.

La durée de validité du contrat de formation est de 30 jours à compter de sa date d'envoi. Au terme de ce délai, le contrat est réputé caduc.

La vente est réputée parfaite à la réception du contrat de formation signé par le Client et après réception du paiement selon les termes prévus dans le contrat de formation.

2.2. Les cours collectifs ou individuels.

Vous pouvez souscrire à un cours en vous rendant directement sur notre site internet (www.voyelia.com).

Pour effectuer une souscription, vous devez sélectionner la formule à laquelle vous souhaitez souscrire et suivre les étapes indiquées sur notre site internet.

Vous devez fournir les informations relatives à votre identité (*nom et prénom*), votre adresse postale, votre email et votre numéro de téléphone.

Avant de valider la souscription à la Prestation, vous avez la possibilité de vérifier le détail de la Prestation, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer votre acceptation.

Vous êtes également invité à prendre connaissance des présentes CGV avant de procéder à la validation de votre souscription.

La validation de la souscription est subordonnée à l'acceptation des présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet et au paiement de la Prestation selon les modalités indiquées sur le site internet.

Une fois la souscription validée, le Client recevra une confirmation de sa souscription par courrier électronique.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV et des caractéristiques de la Prestation.

La vente ne sera considérée comme parfaite qu'après l'envoi au Client de la confirmation de sa souscription à la Prestation par courrier électronique et après encaissement du montant de la Prestation selon les modalités de paiement prévues.

Nous nous réservons le droit d'annuler ou de refuser toute souscription d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Prestation antérieure.

Les données enregistrées dans notre système informatique constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

ARTICLE 3 - MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE PRESTATION.

3.1. Exercice du droit de rétractation.

Si vous êtes un particulier ou un professionnel employant moins de 5 salariés, vous bénéficiez d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de souscription à une Prestation, pour exercer votre droit de rétractation (*C.consom, art. L. 121-21 et L. 221-3*).

Si vous souhaitez annuler la souscription à la Prestation, vous devez nous en informer par écrit avant l'expiration du délai de rétractation. Vous pouvez le faire en envoyant un courrier électronique (bonjour@voyelia.com) ou une lettre à notre attention dans le délai visé ci-dessus pour nous informer de votre décision de rétractation.

Conformément à la réglementation applicable, nous procéderons au remboursement de la Prestation dans un délai de 14 jours suivants la date à laquelle nous avons été informés de votre décision de rétractation.

3.2. Renonciation au droit de rétractation.

Dans l'hypothèse où vous souhaiteriez qu'une Prestation soumise au droit de rétractation soit intégralement exécutée avant la fin du délai de rétractation, vous devrez expressément en faire la demande écrite auprès de nos services.

La demande devra impérativement contenir votre renonciation expresse à votre droit de rétractation.

3.3. Absence de droit de rétractation.

Le Code de la consommation prévoit que certaines Prestations ne sont pas soumises au droit de rétractation (*C.consom., art. L. 221-28*) :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; (...)

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ; (...)

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ».

En ce sens, lorsque le client passera commande de formations audio, vidéo, contenu numérique téléchargeables immédiatement après paiement, il se trouvera dans l'impossibilité d'user de ce droit de rétractation. »

Les Prestations qui ne sont pas soumises au droit de rétractation ne peuvent pas faire l'objet d'un remboursement ce que vous reconnaissez et acceptez.

3.4. Modification ou annulation d'une Prestation en cours d'exécution.

Une Prestation en cours d'exécution n'est pas susceptible d'être modifiée ou annulée.

Nous comprenons que des situations exceptionnelles peuvent survenir et nécessiter des ajustements.

Dans de tels cas, nous vous invitons à nous contacter afin de discuter de la situation spécifique.

Nous évaluerons alors la faisabilité d'une éventuelle modification, en tenant compte de divers facteurs tels que les disponibilités, les ressources nécessaires et l'impact sur l'ensemble de nos services.

La décision de modifier la Prestation demeure à notre libre discrétion.

Hors cas d'exercice du droit de rétractation, une Prestation en cours d'exécution n'est pas susceptible d'être annulée ou résiliée sauf en cas de force majeure.

ARTICLE 4 – TARIFICATION.

4.1. Tarifs.

Les Prestations sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la souscription à la Prestation selon le montant indiqué sur le site internet ou le contrat de formation.

Les tarifs s'entendent nets et toutes taxes comprises. Ils sont exprimés en euro.

Une facture est adressée au Client après réception du paiement.

Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage ou un forfait, demeure à la seule discrétion VOYËLIA et ce, uniquement pour la Prestation qui en est l'objet. Les remises ou rabais éventuellement accordés au Client ne sauraient en aucun cas faire naître un droit acquis pour des prestations postérieures.

4.2. Modalités de règlements.

Le Client est tenu de régler la Prestation conformément aux modalités de paiement précisées sur la page de vente lors de la souscription en ligne ou sur le contrat de formation.

Dans l'hypothèse où le paiement serait échelonné sur plusieurs mois, le Client s'engage sur une durée déterminée à verser mensuellement le montant de la Prestation.

Dans l'hypothèse où le Client serait une personne morale de droit étranger, celle-ci doit être légalement constituée dans son État d'origine et se conformer aux dispositions juridiques et fiscales qui lui sont applicables en vertu du droit français.

Le tarif est payable par carte bancaire ou par virement bancaire.

Les informations renseignées lors du paiement sont protégées par un procédé de cryptage, et ne seraient par conséquent, être accessibles aux tiers.

Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité de notre prestataire et ne peut nous être imputée.

4.3. Retard de paiement.

En cas de non-paiement de tout ou partie des montants dus, toute somme impayée produira de plein droit des intérêts de retard pour chaque jour de retard jusqu'à la date de son paiement intégral en principal, intérêts, frais et accessoires, à un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal.

Par ailleurs, une clause pénale de 15% sur les sommes impayées sera appliquée de plein droit.

En cas de non-paiement de la Prestation payable mensuellement, nous nous réservons le droit de suspendre immédiatement l'accès du Client aux séances, outils et contenus en ligne relatifs à la Prestation jusqu'au règlement complet de toutes les sommes dues.

La suspension de l'accès ne dispense pas le Client de son obligation de paiement. En cas de non-paiement, nous nous réservons le droit de résilier de plein droit la Prestation après mise en demeure restée infructueuse.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITÉS ET GARANTIE DE VOYËLIA.

Nous nous engageons auprès de nos Clients à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'une Prestation de qualité conformément aux usages de la profession et aux règles de l'art applicables, et ce dans le cadre d'une obligation de moyen.

Nous nous engagerons à tenir le Client régulièrement informé de tout événement ou circonstance susceptible d'affecter la continuité des Prestations.

La progression de chaque apprenant peut varier en fonction de ses capacités personnelles, de son rythme d'apprentissage et de son niveau initial. Par conséquent, les résultats obtenus peuvent différer d'un apprenant à l'autre.

Bien que nous mettions tout en œuvre pour offrir un environnement d'apprentissage favorable, nous ne pouvons garantir la réalisation des objectifs fixés par l'apprenant.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable des résultats non obtenus par le Client.

ARTICLE 6 – RESPONSABILITÉS DU CLIENT.

Le Client s'engage, pendant toute la durée d'exécution de la Prestation, à respecter les lois et les règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

Il s'engage à participer activement au programme de formation ou au cours collectifs ou individuels auxquels il a souscrit.

Le Client reconnaît que sa progression dépend également de son implication personnelle et de sa capacité à suivre le programme de formation ou les cours dispensés de manière assidue.

Le Client s'engage à respecter et à adopter un comportement bienveillant et respectueux à l'égard des intervenants et des autres apprenants. Toute attitude ou propos déplacé, discriminatoire ou injurieux sera considéré comme une violation des présentes obligations et pourra entraîner la résiliation immédiate de la Prestation.

Dans le cadre des cours collectifs ou individuels, le Client s'engage à respecter les horaires convenus pour les séances d'enseignement, et à nous informer au moins 48 heures à l'avance en cas d'empêchement.

En cas d'annulation tardive ou de non-présentation à une séance, celle-ci sera considérée comme réalisée et ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou report.

Lorsque la Prestation à laquelle le Client a souscrit est fournie par le biais d'une plateforme numérique, les identifiants de connexion, adressés par voie électronique au Client sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles.

À cet effet, le Client ne peut ni céder, ni revendre, ni partager à des tiers ses identifiants de connexion.

Dans l'hypothèse où nous identifierions une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants de connexion par des tiers, elle se réserve le droit de suspendre les accès à la plateforme numérique, et le cas échéant, d'engager des poursuites judiciaires à son encontre.

Enfin, lors de la souscription à une Prestation, le Client s'engage à délivrer des informations réelles et exactes sur son identité, et à nous informer en cas de changement affectant les informations délivrées.

ARTICLE 7 – DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.

Le contenu du site internet est la propriété de VOYËLIA et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la Propriété Intellectuelle.

VOYËLIA est et reste propriétaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à ses signes distinctifs (*marques déposées, dénominations sociales, noms commerciaux, enseignes, noms de domaine*), et plus généralement les droits intellectuels sur l'ensemble des textes, commentaires, illustrations, visuels, fichiers sources et fichiers de production de la Prestation.

En conséquence, le Client s'interdit toute reproduction ou exploitation desdites études, documents de formation, éléments visuels et sonores, vidéos, livre numériques, photographie, plan de formation, textes de formation, illustrations, dessins, modèles et prototypes sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de VOYËLIA qui pourrait la conditionner à une contrepartie financière.

Le Client s'interdit par ailleurs de supprimer les mentions de copyrights, de marque ou de toute autre mention légale figurant sur les contenus proposés par VOYËLIA.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de VOYËLIA et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers.

ARTICLE 8 – DONNÉES PERSONNELLES.

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par VOYËLIA. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa Prestation.

Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution de la Prestation et des garanties éventuellement applicables.

Le Responsable du traitement des données est VOYËLIA. L'accès aux données personnelles sera strictement limité au Responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de la Prestation, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, VOYËLIA s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement

pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante :

VOYËLIA SASU
Centre d'affaires NIDAIX
Europarc Pichaury
C2 1330, Rue JRGG de la Lauzière
AIX-EN-PROVENCE (13290)
data@voyelia.com

ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITÉ.

VOYËLIA et le Client comprennent que l'exécution des Prestations peut nécessiter l'échange d'informations confidentielles.

Sauf sur demande d'une autorité judiciaire compétente, le Client et VOYËLIA acceptent que les informations confidentielles confiées par l'autre Partie dans le cadre de la réalisation de la Prestation ne soient pas divulguées à des tiers, à l'exception de ceux liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

ARTICLE 10 – DROIT À L'IMAGE – TÉMOIGNAGE.

Nous pouvons demander au Client, à l'issue de la Prestation, de témoigner de son expérience sous forme écrite, audio ou vidéo, dans le but d'améliorer ses services et de promouvoir ses Prestations. Dans ce cadre, nous pouvons être amenés à solliciter une autorisation d'utilisation de l'image du Client.

Les témoignages des Clients sont principalement diffusés sur notre internet www.voyelia.com.

Le Client peut refuser l'utilisation de son image. Avec l'accord du Client, le témoignage peut alors être anonymisé.

ARTICLE 11 – PARRAINAGE.

Nous pouvons être amenés à proposer des réductions sur nos Prestations à des Clients qui auraient recommandé nos Prestations auprès de tiers.

ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, nous ne pourrions être tenus responsables de l'inexécution ou des perturbations dans l'exécution de nos Prestations.

Sont considérés comme événements de force majeure, tous les événements imprévisibles, insurmontables et indépendants de la volonté de VOYËLIA telles que, mais non limités à, les catastrophes naturelles, les guerres, et les pannes informatiques.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, nous nous engageons à informer le Client dans les meilleurs délais de la survenance de cet événement, afin de trouver ensemble une solution pour

poursuivre l'exécution de la Prestation ou convenir d'une résiliation du contrat dans des conditions équitables pour les deux Parties.

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE – LANGUE.

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent entre VOYËLIA et le Client sont régies par le droit français.

Lesdites CGV sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 14 – LITIGE.

En cas de litige avec un Client, VOYËLIA privilégie la voie amiable.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (*C. consom. art. L 612-1*) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (*conciliation, par exemple*) en cas de contestation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM MÉDIATION CONSOMMATION - 27, avenue de la Libération - 42400 Saint-Chamond.

Dans l'hypothèse où il serait fait recours à la voie judiciaire, les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au-devant des juridictions de AIX-EN-PROVENCE.

Date de la dernière mise à jour : 14 juin 2023.