



Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales sont applicables aux prestations proposées par Mar Rubio : cours d'espagnol, vente de cours en ligne, séjours linguistiques, prestations culturelles, etc., et souscrites par le Client (élève ou entreprise) directement auprès de Mar Rubio ou auprès d'un intermédiaire. En payant tout ou partie de la prestation, le Client accepte sans réserve les présentes Conditions Générales ainsi que le Règlement Intérieur auquel elles renvoient, et s'engage à le respecter en suivant les prestations.

Est considérée comme « Client » toute personne physique ou morale réalisant auprès de Mar Rubio une commande de formation, validée via notre plateforme de paiement sécurisée ou dans notre centre.

Ces ventes sont réalisées par :

Mar Rubio (dénommée ci-dessous par le nom commercial ESPAGNOL SUR MESURE)

16 rue du Fort 90400 Bermont

SIRET : 789 068 368 00016

Code APE : 8559B

Téléphone : +33 671127018

1. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les obligations de chacune des parties et les conditions dans lesquelles **ESPAGNOL SUR MESURE** fournit au Client les prestations souscrites par ce dernier. Lorsque les spécificités de la prestation souscrite par le Client l'exigent, les Conditions Générales sont complétées par des Conditions Particulières qui forment avec les présentes Conditions Générales un tout indissociable. En cas de contradiction entre les deux, les Conditions Particulières l'emportent sur les Conditions Générales. Les Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par **ESPAGNOL SUR MESURE**, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à ladite modification.

2. Modalités d'inscription et documents contractuels

Le Client peut procéder à l'inscription de deux façons différentes :

- En ligne sur le site Internet : www.espagnol-sur-mesure.com
- Par e-mail : contact@espagnol-sur-mesure.com

Pour chaque action de formation, **ESPAGNOL SUR MESURE** adresse un devis en bonne et due forme et peut également, à la demande du Client, établir un bon de commande ou une convention de formation.

Pour les Clients personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception du formulaire d'inscription, du devis signé et accepté, et du règlement intégral de la facture.



Pour les Clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, de l'un des documents suivants signé et portant le cachet de l'entreprise : devis (avec la mention « bon pour accord »), bon de commande ou convention de formation signée ; et d'autre part du règlement de l'acompte, s'il y a lieu (montant et échéance du ou des versements indiqués sur les documents mentionnés ci-dessus).

2.1. Pour les cours en présentiel en groupe ou particulier

Toute commande formulée par écrit (sur bulletin d'inscription papier ou par email) ou validée sur notre site Internet www.espagnol-sur-mesure.com est ferme et définitive et emporte l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV. La commande doit nécessairement indiquer les coordonnées du Client (nom, prénom, adresse, raison sociale le cas échéant) et la formation choisie.

Dans les 14 jours ouvrés qui suivent la signature du devis, **ESPAGNOL SUR MESURE** adresse aux personnes indiquées par le Client lors de la commande, la facture de formation.

Pour toute inscription, une confirmation d'inscription ou une convention de formation ou un contrat de formation en 2 exemplaires sont adressées au Client, dont un exemplaire est à retourner par le Client à **ESPAGNOL SUR MESURE** signé ou, le cas échéant, revêtu du cachet de l'entreprise.

ESPAGNOL SUR MESURE fournira à chaque participant une convocation précisant les horaires exacts et le lieu de formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. Le Client s'engage donc à être présent aux dates, heures et lieux prévus.

À la suite de la formation, et à la demande du Client, **ESPAGNOL SUR MESURE** adresse aux personnes indiquées par le Client lors de la commande, une attestation de présence en conformité avec les feuilles d'émargement, et une attestation de formation.

2.2. Pour les cours en ligne

Pour avoir accès aux cours en ligne, vous devez passer commande sur notre site Internet www.espagnol-sur-mesure.com. Pour cela, vous devez détenir une carte bancaire à votre nom en cours de validité. Il est important d'indiquer une adresse email valide sur le bon de commande, car cette adresse sera utilisée pour votre compte client et pour renouveler vos codes d'accès si vous souhaitez changer de mot de passe.

À la suite de la validation de votre commande, vous pourrez obtenir une facture directement sur demande à l'adresse suivante : contact@espagnol-sur-mesure.com

Pour accéder aux cours, tout ce dont vous avez besoin est d'un appareil connecté à Internet (ordinateur, tablette, smartphone). Vous n'avez pas besoin de logiciel particulier pour suivre nos cours en ligne, une connexion Internet et un navigateur Internet suffisent. A noter qu'**ESPAGNOL SUR MESURE** ne pourra être tenue responsable des interruptions de services liées au réseau Internet ou aux serveurs d'hébergement web.

Après votre commande, vous recevrez un email sur l'adresse indiquée lors de la commande. Cet email contiendra vos codes d'accès à l'espace **ESPAGNOL SUR MESURE**, qui vous permettront de vous connecter sur le site. Une fois connecté(e), vous pourrez suivre les cours en ligne. Si vous ne recevez pas l'email contenant vos codes, merci de nous contacter au plus vite par mail à l'adresse suivante : contact@espagnol-sur-mesure.com

2.3. Pour les séjours linguistiques et els activités culturelles

Dès réception par **ESPAGNOL SUR MESURE** d'une demande d'inscription sur Internet, le Client reçoit par e-mail, une confirmation de prise en compte de sa demande. Le montant correspondant à 100% du prix est prélevé immédiatement pour finaliser cette demande d'inscription. Attention, les inscriptions pour un séjour seront closes sans préavis, dès que le nombre maximal de participants est atteint.



En cas d'indisponibilité du séjour ou de l'activité demandé(e), ou bien d'annulation du séjour ou de l'activité demandée, **ESPAGNOL SUR MESURE** contacte le Client, et lui propose un ou plusieurs produits de substitution.

Le Client est libre d'accepter une de ces propositions, ou de refuser toutes les propositions.

- En cas d'acceptation, une confirmation d'inscription est envoyée au Client par email. Dès envoi de cette confirmation par **ESPAGNOL SUR MESURE**, l'inscription au séjour est validée.
- En cas de refus, **ESPAGNOL SUR MESURE** rembourse immédiatement et intégralement le montant prélevé au moment de la demande d'inscription.

3. Commande

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes CGV, et les accepter sans restriction ni réserve.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois de son pays ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Il se porte fort du respect de ces CGV pour l'ensemble de son organisation.

Sauf preuve contraire les informations enregistrées par **ESPAGNOL SUR MESURE** constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Toute commande passée auprès de **ESPAGNOL SUR MESURE** implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes CGV.

4. Conditions de participation

4.1. Pour les cours présentiels

Les participants aux formations en présentiel sont tenus de respecter le règlement intérieur de **ESPAGNOL SUR MESURE**, affiché et joint au contrat/convention de formation.

Si la formation se déroule hors des locaux de **ESPAGNOL SUR MESURE** les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

ESPAGNOL SUR MESURE se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement du règlement intérieur.

4.2. Pour les séjours linguistiques et les activités culturelles

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou une activité, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire de tutelle ou de curatelle ont l'obligation lors de leur inscription, d'une part, de faire état de leur situation et d'autre part, pour les personnes placées sous curatelle, de fournir une autorisation écrite de leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles.

Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen, il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité.



Le participant doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage ou à l'activité envisagé(e) et signaler au moment de l'inscription tout état de grossesse, d'handicap ou d'infirmité qui pourrait nuire au bon déroulement du voyage. Il est indispensable de le signaler afin qu'**ESPAGNOL SUR MESURE** puisse étudier la faisabilité du voyage ou de l'activité en fonction des besoins particuliers exprimés. **ESPAGNOL SUR MESURE** devra valider auprès de ses prestataires les possibilités en termes de conformités de services, d'aménagements et de disponibilités notamment pour les hébergements et transports au préalable à l'inscription.

ESPAGNOL SUR MESURE ne saurait être tenue responsable d'une insuffisance physique révélée au cours d'un voyage ou d'une activité si le Client ne l'a pas informé au moment de l'inscription. Certains transporteurs, notamment aériens, peuvent refuser l'embarquement aux femmes enceintes ou aux personnes présentant un handicap en raison du risque encouru pendant le transport. Pour ces raisons, **ESPAGNOL SUR MESURE** réserve le droit de refuser leur inscription dans le cas où leur état de santé soit incompatible avec les prestations proposées, pour des raisons de sécurité. Pour profiter pleinement de nos séjours et de nos activités, le participant doit être autonome, et dans un état de santé compatible avec les déplacements, les activités et les structures d'accueil.

5. Prix

Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises.

Le prix peut être modifié à tout moment. Toutefois, le tarif appliqué à une formation sera celui annoncé au moment de la commande.

Les frais de support éventuellement inclus dans l'inscription font partie intégrante de la formation et ne peuvent être décomptés du prix de vente.

6. Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la signature du devis. Le Client peut effectuer le règlement par virement ou par paiement sécurisé en ligne.

Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par l'intermédiaire de paiement Stripe. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité du sous-traitant et ne saurait nous être imputée.

Une fois le paiement lancé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. L'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

Pour les cours en ligne, il vous est possible d'acheter votre formation en choisissant un paiement en 3 fois. Si vous choisissez cette option, chaque mois, votre carte bancaire sera prélevée du montant correspondant. Par exemple, si vous achetez avec le formulaire paiement en trois fois le 1er septembre, vous serez par la suite prélevé(e) le 1er octobre et le 1er novembre.

Toute formation commencée est due en totalité. Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure dûment reconnu (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne), le Client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis. En l'absence de force majeure, une fois le devis signé et accepté, une indemnité forfaitaire de 150€ sera retenue en sus.



Pour les séjours linguistiques ou activités culturelles, le montant correspondant à 100% du prix est prélevé immédiatement pour finaliser la demande d'inscription.

7. Délais de rétractation

Conformément à l'article Article L121-21 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de signature du devis, pour exercer son droit de rétractation.

Si le Client souhaite exercer ce droit, il devra rédiger une déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter et l'envoyer à **ESPAGNOL SUR MESURE** par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le remboursement sera effectué par **ESPAGNOL SUR MESURE** dans les délais légaux prévus dans le code de la consommation. Passé ce délai légal, les sommes dues par **ESPAGNOL SUR MESURE** seront automatiquement majorées aux taux légaux stipulés dans le code de la consommation.

Par ailleurs, tous types d'avantages, d'offres promotionnelles, de quelque nature qu'ils soient, qui seraient liés à l'achat d'origine pour lesquels le Client ferait valoir son droit à rétractation seront automatiquement annulés.

En tout état de cause, ce droit ne pourra être exercé pour un service exécuté ou dont l'exécution a commencé.

Par ailleurs, **ESPAGNOL SUR MESURE** ne procédera à aucun remboursement dans les cas suivants, à quelque moment que ce soit, et pour quelque motif que ce soit :

- absence lors de la formation, sauf cas de force majeure
- demande d'annulation au cours de formation, sauf cas de force majeure

Concernant les séjours linguistiques et les activités culturelles :

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques. Le Client ne disposera donc d'aucun droit de rétractation.

8. Conditions d'annulation, de report et de remboursement

8.1. Annulation, modification ou report des formations par **ESPAGNOL SUR MESURE**

En cas de cessation anticipée de la formation par **ESPAGNOL SUR MESURE** pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

ESPAGNOL SUR MESURE se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 10 jours ouvrés avant la date de la formation.

Lorsque le report n'est pas possible, **ESPAGNOL SUR MESURE** procède au remboursement de la totalité des droits d'inscription sans autre indemnité.



8.2. Pour les Clients personnes physiques

Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure dûment reconnu (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne), le Client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au *pro rata temporis*. En l'absence de force majeure, une fois le devis signé et accepté, une indemnité forfaitaire de 150€ sera retenue en sus.

Dans le cadre des cours présentiels en groupe, ESPAGNOL SUR MESURE ne sera pas en mesure de proposer au Client de remplacer des dates de formation, étant donné qu'un calendrier de formation est défini en début de formation, et commun à l'ensemble du groupe. ESPAGNOL SUR MESURE ne remboursera pas toute absence à une session de formation programmée (sauf cas de force majeure).

Dans le cadre des cours présentiels particuliers, le Client doit prévenir **ESPAGNOL SUR MESURE** des absences ou nécessité de report de session 48 heures à l'avance par mail à l'adresse suivante : contact@espagnol-sur-mesure.com passé ce délai toute session de formation décommandée sera facturée.

En cas d'absence à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation.

En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un Certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. A défaut, il sera recevable de l'intégralité du montant de sa formation.

Dans le cadre des séjours linguistiques, lorsque le Client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le Client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, CNI, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé. D'autre part, l'interruption du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir, même partiel.

8.3. Pour les personnes morales

A l'initiative d'ESPAGNOL SUR MESURE :

- Formation interentreprises : **ESPAGNOL SUR MESURE** se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client, tant que les conditions d'inscription n'auront pas été remplies comme spécifié ci-dessus. **ESPAGNOL SUR MESURE** se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation et ce sans indemnités, au plus tard une semaine avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques et si le nombre minimal de participants n'est pas atteint. Si les nouvelles dates proposées au Client ne conviennent pas, il sera intégralement remboursé.
- Formation intra-entreprise : **ESPAGNOL SUR MESURE** se réserve le droit de reporter pour raisons pédagogiques, sans frais supplémentaires, une session de formation à de nouvelles dates convenant au Client au moins 30 jours calendaires avant les dates initialement prévues. Passé ce délai et sans accord du Client, **ESPAGNOL SUR MESURE** annulera la session de formation et sera tenu de rembourser le Client des sommes versées dans un délai de 30 jours calendaires.

A l'initiative du Client :

ESPAGNOL SUR MESURE offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à la veille de la session de formation concernée. Il appartient alors au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation.

Toute demande de remplacement, report ou annulation devra être adressée par mail à l'adresse suivante : contact@espagnol-sur-mesure.com



- Formation interentreprises : Tout report ou annulation peut être effectué sans frais 10 jours ouvrables avant la session. Passé ce délai, 10% de la somme totale due seront facturés en sus à titre d'indemnité forfaitaire.
- Formation intra-entreprise : Tout report ou annulation intervenant 30 jours calendaires avant la formation entraîne une retenue de 10% à titre d'indemnité forfaitaire. Entre 30 et 8 jours calendaires, 50% seront retenus et à moins de 8 jours calendaires, 100% du montant de la formation sera exigible.

Toute formation commencée est due en entier.

9. Propriété intellectuelle

ESPAGNOL SUR MESURE, est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à **ESPAGNOL SUR MESURE**.

L'ensemble du contenu présent sur le site Internet www.espagno1-sur-mesure.com est protégé par des droits d'auteur. Les éléments les constituant, qu'il s'agisse de textes, de photos, de logos, de vidéos, d'enregistrements audio, d'exercices interactifs ou d'autres contenus proposés sur le site, sont protégés par des mêmes droits d'auteur et sont propriété exclusive d'**ESPAGNOL SUR MESURE**.

En achetant des cours en ligne sur le site www.espagno1-sur-mesure.com, vous vous engagez à en faire une utilisation strictement personnelle et privée dans le cadre de votre formation.

Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par **ESPAGNOL SUR MESURE** est illicite et pourra donner à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle. Cependant il est permis, comme le prévoit la loi, d'effectuer de courtes citations (droit de citation).

10. Informatique et libertés

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du Client et de les tenir informés des offres de service d'**ESPAGNOL SUR MESURE**. Ces informations pourront être communiquées aux partenaires contractuels pour les besoins de mise en œuvre des formations demandées par le Client.

Conformément au règlement général sur la protection des données (règlement UE 2019/679), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail à l'adresse suivante : contact@espagnol-sur-mesure.com

11. Communication

Le Client autorise expressément **ESPAGNOL SUR MESURE** à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

Le Client autorise expressément **ESPAGNOL SUR MESURE** à communiquer des commentaires qualitatifs concernant les formations suivies pour des démarches commerciales sur Internet.



12. Droit applicable/litiges

Toutes les contestations relatives aux ventes de biens et services conclus par **ESPAGNOL SUR MESURE** ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi Française. Tout litige relatif aux contrats ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent.

13. Renonciation

Le fait pour **ESPAGNOL SUR MESURE** de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

14. Relation Clients

Pour toute information, question ou réclamation, le Client peut adresser un e-mail à l'adresse suivante : contact@espagnol-sur-mesure.com. **ESPAGNOL SUR MESURE** s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

