



Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente concernent toutes les prestations de cours d'anglais récréatifs vendues par HELP ! MON ANGLAIS.

Les présentes conditions générales de vente sont valables pour les prestations dont le paiement a été effectué à partir du 08/03/2021.

Ces prestations sont fournies par Laurie PARIS dans le cadre de sa microentreprise PARIS LAURIE Siret 83464430400034 dont le siège social se situe au 39 rue Maryse Bastié 69008 LYON sous le nom de marque Help ! Mon Anglais.

Mises à jour

Le 08/03/2021

Le 23/06/2021 : centre de médiation CM2C ajouté

Prestations individuelles

Processus de commande et conditions de règlement

Pour commander une prestation, les clients peuvent envoyer un email à laurie.paris@helpmonanglais.fr, via le formulaire de contact du site helpmonanglais.fr ou via les pages LinkedIn et Facebook Help ! Mon Anglais.

Le paiement des prestations s'effectue par carte bancaire via une demande de paiement envoyée par Lydia pro sur le téléphone portable du client. Les acheteurs n'ont pas besoin de posséder l'application Lydia pour effectuer le paiement. Le règlement est demandé à l'inscription, en anticipation de la prestation/des prestations ou suite à l'envoi d'une facture mensuelle payable sous 30 jours.

Le prix de la prestation appliqué est celui négocié lors de la confirmation de réservation. Les prix proposés sur les annonces ne sont plus valables après la mise hors ligne de l'annonce. Help ! Mon Anglais se réserve le droit de modifier les prix des prestations à tout moment mais est tenu d'en informer les clients avant toute commande.

Procédure d'annulation

Dans le cas des commandes concernant un créneau unique, le client peut annuler sa commande jusqu'à 24h avant la date et heure de la prestation commandée.

Dans le cas des commandes de bons valables pour plusieurs prestations – bon de 5 cours par exemple – la demande de remboursement est possible jusqu'à un an à compter de la date d'achat ou jusqu'à la réalisation de la 2^{ème} prestation. Jusqu'à ce stade, si le client souhaite un remboursement, il bénéficiera du remboursement des prestations non accomplies. Si le bon propose des prestations à prix réduits, le client devra s'acquitter d'un montant égal à la différence entre le prix de la prestation vendue seule et le prix de la prestation réduite. Par exemple, si un client qui achète 100€ un bon valable pour 10 cours ayant un prix unitaire de 12€ (si acheté hors bon) souhaite un remboursement du bon après le 2^{ème} cours, il sera remboursé de 80€ pour les 8 cours dont il n'a pas bénéficié, mais il devra s'acquitter de 2€ (12-10€) par cours suivi, soit 4€ au total dans cet exemple.

Modalités de fourniture des prestations

Pour les prestations vendues unitairement, la date et l'heure de la prestation sont indiquées à la commande et ne peuvent pas être modifiées après l'achat.



Pour les commandes vendues sous forme de bons, les clients réservent gratuitement le créneau de leur choix parmi les dates proposées.

Modalités d'accès

Les cours à distance nécessitent l'accès à un ordinateur, à internet, à une bonne qualité de connexion, et nécessitent un bon réglage des paramètres audio ; sans quoi la séance ne peut pas avoir lieu. Le client doit s'assurer d'y avoir accès et d'avoir effectué les réglages adéquats.

Les séances en visioconférence peuvent également nécessiter l'installation d'un logiciel de visioconférence (ie. Skype, Zoom...). Le client doit pouvoir installer ces logiciels.

Dans le cas des prestations de cours particuliers, le téléphone peut être envisagé comme solution de dépannage en cas de mauvais fonctionnement du logiciel de visioconférence. Les éventuels frais de communication ou de consommation des données internet du côté du fournisseur internet et mobile du stagiaire sont à la charge du client.

Aucun remboursement ne pourra avoir lieu en cas de problème technique survenu du côté client pendant la séance de groupe (problème de connexion, logiciel non à jour, microphone défaillant etc.). Si un problème technique survient du côté du prestataire HELP ! MON ANGLAIS, un arrangement de la séance sera proposé (report, décalage de la fin du cours etc.). Si le client n'est pas satisfait de cet arrangement, il pourra bénéficier d'un remboursement. L'arrangement doit toutefois être clairement refusé. Si le client accepte et assiste à une séance replanifiée, il ne pourra pas bénéficier d'un remboursement.

Modalités de réclamation

Tout client souhaitant faire une réclamation est invité à envoyer un email à l'adresse :

laurie.paris@helpmonanglais.fr

Modalités de médiation

En cas de litige survenant entre Help! Mon Anglais et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, le client peut saisir le centre de médiation CM2C <https://cm2c.net/> avec lequel Help! Mon Anglais a signé une convention.

Cours de groupe

Processus de commande et conditions de règlement

Pour manifester leur souhait de participer à un cours, les clients peuvent envoyer un email à laurie.paris@helpmonanglais.fr. Ils peuvent également s'inscrire en réservant leur place via un formulaire d'inscription et de paiement généré par Lydia pro en cliquant sur la date de leur souhait sur le site <https://helpmonanglais.fr>. Une inscription n'est effective qu'à compter du paiement ou de la réception d'une confirmation d'inscription sous forme d'email. Pour une première inscription, il est possible qu'un entretien téléphonique ou une discussion en face à face soit organisé entre un formateur et le client avant de pouvoir confirmer une inscription.

Les cours étant en groupe, Help ! Mon Anglais se réserve le droit de refuser une inscription sans obligation de justification afin d'assurer le meilleur environnement d'apprentissage possible pour l'ensemble des participants. Pour les cours individuels, chaque projet est personnalisé au client. HELP ! MON ANGLAIS se réserve le droit de refuser un projet sans offrir de justification.

Le paiement des prestations s'effectue par carte bancaire via une demande de paiement envoyée par Lydia pro sur le téléphone portable du client ou en espèces. Les acheteurs n'ont pas besoin de posséder l'application Lydia pour



effectuer le paiement. Le règlement est demandé en anticipation de la prestation/des prestations ou sur place au début du cours.

Le prix de la prestation est celui indiqué sur le site <https://helpmonanglais.fr> et demandé sur le formulaire de paiement généré par Lydia.

Procédure d'annulation

Le client peut annuler une commande payée jusqu'à 72h avant la date et heure de la prestation commandée. Si le client annule sa commande entre 72 et 24h avant la date et heure de la prestation, il sera remboursé de 50% du prix de la prestation. Si le client annule sa commande moins de 24h avant la prestation, il ne sera pas remboursé.

Pour les prestations commandées mais non payées, le client est prié d'annuler le plus vite possible.

Modalités de fourniture des prestations

Pour les prestations vendues unitairement, la date et l'heure de la prestation sont indiquées dans la confirmation de réservation et ne peuvent pas être modifiées après l'achat.

Pour les commandes vendues sous forme de bons, les clients réservent gratuitement le créneau de leur choix parmi les dates proposées. Ils doivent toutefois respecter la procédure d'annulation décrite ci-dessus s'ils souhaitent annuler leur venue au cours.

Modalités d'accès

Les cours à distance nécessitent l'accès à un ordinateur, à internet, à une bonne qualité de connexion, et nécessitent un bon réglage des paramètres audio ; sans quoi la séance ne peut pas avoir lieu. Le client doit s'assurer d'y avoir accès et d'avoir effectué les réglages adéquats.

Les séances en visioconférence peuvent également nécessiter l'installation d'un logiciel de visioconférence (ie. Skype, Zoom...). Le client doit pouvoir installer ces logiciels.

Aucun remboursement ne pourra avoir lieu en cas de problème technique survenu du côté client pendant la séance de groupe (problème de connexion, logiciel non à jour, microphone défaillant etc.). Si un problème technique survient du côté du prestataire HELP ! MON ANGLAIS, un arrangement de la séance sera proposé (report, décalage de la fin du cours etc.). Si le client n'est pas satisfait de cet arrangement, il pourra bénéficier d'un remboursement. L'arrangement doit toutefois être clairement refusé. Si le client accepte et assiste à une séance replanifiée, il ne pourra pas bénéficier d'un remboursement.

Modalités de réclamation

Tout client souhaitant faire une réclamation est invité à envoyer un email à l'adresse :

laurie.paris@helpmonanglais.fr

Modalités de médiation

En cas de litige survenant entre Help! Mon Anglais et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, le client peut saisir le centre de médiation CM2C <https://cm2c.net/> avec lequel Help! Mon Anglais a signé une convention.