

Conditions générales de services

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité de Florence Nicole Grojean pour Upyourfrench, domiciliée via Principe Piemonte 50B, 07046 Porto Torres (Sassari) en Italie (P.IVA 02915750901).

Voici quelques définitions de notions utilisées dans le cadre de cette activité :

Utilisateur : toute personne qui utilise le site internet, pour le consulter, ou naviguer dessus.

Client : les personnes qui font appel aux services du prestataire.

Prestation : services professionnels effectués par Florence Nicole Grojean.

Prestataire : désigne Florence Nicole Grojean en sa qualité de professionnel.

Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

Non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;

Professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;

Bien comportant des éléments numériques : tout bien meuble corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou qui est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service, de manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait le bien de remplir ses fonctions ;

Contenu numérique : des données produites et fournies sous forme numérique ;

Service numérique : un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique ou d'y accéder, ou un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service ;

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

Données à caractère personnel : les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Pratique commerciale : toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un bien, d'un service, ou portant sur des droits et obligations.

ARTICLE 1. INFORMATIONS PREALABLES

L'obligation préalable d'information est à respecter pour tout professionnel. Ces conditions générales de vente reprennent les mentions obligatoires prévues dans les articles R111-1 et suivants du Code de la consommation.

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations du prestataire de services Florence Nicole Grojean pour Upyourfrench et de ses clients.

Conditions générales de services

Tout utilisateur de ce site internet est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente, et d'en prendre connaissance avant de procéder à tout paiement. Ce présent document vaut contrat d'adhésion et lie le client au prestataire une fois accepté.

Le droit applicable dans le cadre de ces conditions générales de vente est **le droit français**, de manière exclusive, en exclusion de tout autre élément d'extranéité pouvant engendrer un conflit de loi ou de juridiction internationale. Seules les juridictions françaises seront compétentes en cas de litige.

Sur demande, le prestataire peut proposer une version traduite du présent document juridique, à l'aide de technologies artificielles. Il est précisé au client qu'une marge d'erreur dans la traduction est possible lorsque l'on traduit des documents juridiques avec des technologies artificielles. Il revient au client de s'assurer de leur parfaite cohérence avec la volonté contractuelle initiale. La langue française est la seule langue permettant d'analyser, de décrire et d'appliquer avec justesse toutes les clauses présentes dans ce document juridique. En cas de conflit d'interprétation entre plusieurs langues, seule la langue française sera retenue pour traduire la volonté des parties.

Pour pouvoir accéder aux services gratuits et payants du Prestataire, il faut avoir la pleine capacité juridique : être une personne physique ou représenter une personne morale, majeure (+ de 18 ans) au moment de la signature du contrat et ne pas être frappée d'une incapacité totale ou partielle.

Le client atteste, par la présence, disposer d'un équipement électronique adéquat pour utiliser les services du Prestataire, à savoir : un ordinateur, une souris, une caméra, un microphone, des écouteurs, une connexion internet à haut débit, une application performante telle que Google Chrome et une carte bancaire active (et d'un numéro fiscal pour les résidents en Italie).

Pour modifier ou mettre à jour son espace client ou des données sensibles, le Prestataire peut être amené à demander une confirmation d'identité, sous la forme la plus appropriée.

Si un manquement aux éléments de capacité ou concernant les prérequis est observé, le client ou l'utilisateur se verra retirer les accès le temps de la régularisation. Il est donc primordial que le client ou l'utilisateur remplisse avec attention les champs concernant ses données personnelles.

ARTICLE 2. INDEPENDANCE DES CLAUSES ET DES PARTIES

Toutes les clauses présentes dans ces conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres : la nullité prononcée de l'une ne vaut pas celle des autres, qui continuent de produire leur plein effet. La nullité d'une des clauses ne peut pas menacer la survie du contrat d'adhésion pris entre les parties.

Les parties acceptent de conserver leur indépendance, et reconnaissent que ce partenariat ne vaut ni contrat de travail, ni pacte d'associés, ni pacte d'actionnaires. Cette collaboration professionnelle ne vaut aucunement fusion, scission ou création d'une nouvelle forme de société. Les partenaires n'acquièrent aucunement de titres, d'actions ou de parts sociales dans leurs sociétés respectives, sur la base de cet engagement contractuel, sauf en cas de dispositions particulières contraires entre les parties.

ARTICLE 3. SERVICES

Les services proposés par le prestataire sont dans le domaine de l'apprentissage du français. Pour cela, ces prestations sont proposées sur le site internet www.upyourfrench.com :

- Offre 1 **My Daily Mentoring** : accompagnement quotidien avec activités / feedback / jeu de rôle via zoom et/ou messagerie (mail, WhatsApp) ; Chaque jour, une activité (compréhension, expression, tâche à réaliser...) et un retour personnalisé.

Conditions générales de services

C'est un fil conducteur qui aide à pratiquer un peu tous les jours, garder le rythme et progresser sans perdre la motivation.

- Offre 2 **Personal Session** : session de 50 minutes ou 25 minutes sur zoom. Chaque session est un espace pour travailler un objectif précis : consolider une notion, préparer une situation réelle, pratiquer la conversation ou renforcer un point spécifique.

Si nécessaire, le prestataire se réserve le droit de modifier le contenu des services, en appliquant des modalités particulières, afin de répondre au mieux aux besoins du client.

Les fiches de présentation du programme ne sont fournies qu'à titre indicatif.

Le prestataire peut décider de modifier librement ses offres et services pour l'avenir.

Il est toujours possible de demander des modalités sur mesure au prestataire. Elles peuvent donc être convenues entre le client et le prestataire, mais doivent faire l'objet de la validation d'un devis et d'un contrat signé dans le délai fixé entre les parties.

En cas de double engagement pris par le client avec le prestataire, les dispositions particulières prévaudront sur les dispositions générales de ce présent document.

ARTICLE 4. DUREE ET RYTHME

Les services proposés par le prestataire ont une durée moyenne :

- 3 mois sous forme d'abonnement pour le programme **My Daily Mentoring**. La quantité de travail et d'échange est définie entre le prestataire et le client au fur et à mesure selon l'objectif du client, ses besoins pour atteindre ces objectifs et sa capacité à fournir le travail nécessaire à l'atteinte de ces objectifs.
- une séance d'une heure, avec possibilité d'acheter un pack de 10 séances (valide deux mois) pour **Personal Session**. Les packs doivent être utilisés dans un délai de deux mois à compter de la date d'achat.

Il s'agit d'une estimation pouvant connaître des réajustements au réel, au fil de la prestation.

Le rythme d'activité de l'entreprise du prestataire repose sur le planning hebdomadaire suivant :

- **Lundi** : 8h-12h / 15h-19h30
- **Mardi** : 8h-12h / 15h-19h30
- **Mercredi** : 8h-12h / 15h-19h30
- **Jeudi** : 8h-12h / 15h-19h30
- **Vendredi** : 8h-12h / 15h-17h30

En dehors de ces créneaux, il n'est pas possible de joindre le prestataire ou d'avoir un rendez-vous.

La durée de traitement des demandes par le prestataire est estimée à 72h ouvrables.

Le prestataire n'accepte aucune mission dans l'urgence.

ARTICLE 5. RESERVATION ET COMMANDE

Pour confirmer sa volonté de bénéficier des services du prestataire, une demande doit se réaliser par le biais du site internet pour être prise en compte. La seconde étape reste de planifier un appel découverte pour déterminer les besoins et attentes de chaque personne intéressée par les services du prestataire.

Conditions générales de services

Ensuite, le prestataire prend le temps d'étudier les demandes avec soin, et se réserve le droit de refuser une collaboration si les problématiques rencontrées ne sont pas compatibles avec ses missions, ou en cas de motifs légitimes invoqués, en application de l'**article L121-11 du Code de la Consommation**.

Avant de procéder à un achat ou une commande, le client est tenu de s'assurer que le produit ou le service souscrit correspond pleinement à sa demande. S'il constate une irrégularité, il doit le supprimer, le modifier, ou procéder à son annulation avant la commande. Toute commande est un acte ferme et définitif, et vaut engagement contractuel. Au moment de passer commande :

Le client devra sélectionner dans son panier et/ou confirmer les éléments présents sur la page de vente.

Il devra procéder à la validation pour atteindre la page de paiement, en ayant, au préalable, consulté et validé les conditions générales de vente.

Il procédera au paiement avec le moyen de double identification ou via un organisme de paiement tiers.

Après réception de la commande, le client recevra un email automatique avec ses liens d'accès, ou les informations relatives à l'expédition de la commande. Il est essentiel que le client vérifie que les informations sont bien fidèles à la commande effectuée.

ARTICLE 6. POLITIQUE TARIFAIRES

Pour accéder aux services du prestataire, il faut s'acquitter du paiement correspondant aux prix indiqués lors de la validation de la demande sur le site internet.

La gamme tarifaire est prévue telle que suit :

- Offre 1 My Daily Mentoring : tarif de base de 350€ par mois, pour une durée de 3 mois** (renouvelable). Ce tarif correspond à une estimation de 30 à 60 minutes de français par jour, pour un accompagnement plus intensif, le tarif sera ajusté et signalé lors de l'appel de fixation des objectifs.
- Offre 2 Personal session : accompagnement individuel : 49€/50 minutes ou 400€ le pack de 10 sessions de 50 minutes ou 19 sessions de 25 minutes.**

Dans tous les cas, un montant de 30% de la prestation sera conservé au titre d'un acompte non remboursable.

En cas d'incohérence entre le tarif affiché sur le site internet et le tarif sur les conditions générales de vente, le tarif applicable est celui qui figure dans ces présentes conditions générales de vente.

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les cartes bancaires et virements bancaires. Aucun paiement en plusieurs fois n'est autorisé, sauf accord express du prestataire. La somme correspondant au montant dû pour la prestation reste exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

Le prestataire est exonéré de la TVA en application des **articles 151 et 293 B** du Code Général des Impôts. Le prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les impayés entraînent immédiatement la suspension aux accès des services et programmes du Prestataire pour le client en cause. Les frais de rejet seront supportés intégralement par le client. Le compte de connexion peut être également suspendu ou supprimé.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par le prestataire dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Les pénalités de retard sont égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Le montant des indemnités pour frais de recouvrement est de 40€ HT pour les professionnels.

Conditions générales de services

ARTICLE 7. EXECUTION DE LA PRESTATION

Les prestations proposées sont réalisées à distance, à partir des informations communiquées et diligentées par les délais fixés entre les parties. Pour le bon déroulement de la prestation, les parties échangeront par message, mail, téléphone ou réseaux sociaux pour faire des points ponctuels de pilotage.

Concernant les séances entre les parties, les moyens de communication seront les suivants :

Visio-conférence sur Zoom.us.

Le site internet www.upyourfrench.com

Dossier partagé sur Google drive

Mails

Whatsapp

Dans le cadre d'une visioconférence, le prestataire enverra un lien permanent au client au plus tard 2h avant la première réunion prévue.

L'absence aux séances, même excusée, n'est pas remboursable.

Les séances font l'objet d'une préparation préalable du client, qui doit réaliser les exercices prévus dans le dossier Google drive. Ces activités sont essentielles pour la bonne réalisation des missions du prestataire.

Après la séance, le client peut consulter le récap de la séance dans le dossier Google drive et suivre ce qui est en cours et les objectifs qu'il reste à atteindre, dans le cadre de ce programme.

Les visio-conférence pour les programmes de cours sont enregistrées et peuvent être visionnées après la séance.

ARTICLE 8. OBLIGATIONS RESPECTIVES

Le prestataire est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins pour lesquels il a été sollicité par ses clients.

Le client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux le prestataire dans la réalisation de ses missions.

Le client s'engage à verser la somme due au titre la prestation réservée.

Le client s'engage à ne pas communiquer les codes d'accès aux programmes et services du prestataire, sous peine de suspension et de révocation de ses droits d'accès, et de versement de dommages et intérêts.

ARTICLE 9. LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, le prestataire ne saurait être tenu pour responsable à l'égard des clients. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

Conditions générales de services

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du client dans le cadre de la réalisation de la prestation.

ARTICLE 10. DONNEES PERSONNELLES

Le prestataire s'engage à traiter les données personnelles de ses clients à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès du prestataire, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, le client peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité du prestataire ; au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers.

Merci de consulter la politique de confidentialité, prévue à cet effet, disponible sur le site internet www.upyourfrench.com.

ARTICLE 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Cette clause est rédigée en stricte application du Code de la propriété intellectuelle. Les éléments fournis par le prestataire dans le cadre de ses missions restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du prestataire. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur du prestataire.

Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de la réalisation de prestations connexes ou similaires à l'activité du prestataire.

Il est strictement interdit au client de procéder au don ou à la revente des supports de travail délivrés par le prestataire, sous peine de poursuites judiciaires.

ARTICLE 12. DISCRETION ET SECRET

Les parties s'engagent réciproquement à respecter une politique de secret et de discréction professionnelle dans le cadre de cette collaboration, et ne pourront fournir d'informations à caractère privé ou non public concernant l'autre partie.

En cas de différend, les parties restent tenues par cette obligation de secret professionnel et de discréction, et violent le présent contrat s'ils ont un discours public de nature à porter préjudice à l'autre partie en cause.

ARTICLE 13. DELAI DE RETRACTATION

Pour bénéficier immédiatement des services proposés, le client renonce expressément à l'exercice de son droit de rétractation, prévu par le **Code de la Consommation**. En application de ces dispositions législatives, le client ne pourra pas bénéficier du délai de rétractation de 14 jours s'il souhaite commencer la prestation dès la réservation.

Conditions générales de services

Le client reconnaît, en acceptant ces présentes conditions générales de vente, que la renonciation expresse est la seule condition pour pouvoir bénéficier des services proposés par le prestataire de services, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, lors des accords conclus à distance.

La renonciation expresse du client est également obligatoire pour pouvoir bénéficier de services d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison, en application du **Code de la Consommation**, pris en son **article L221-28**.

ARTICLE 14. ANNULATION

Dans le cadre d'un accompagnement individuel, le client peut annuler sa participation à une séance à condition de prévenir le prestataire par écrit au moins 48 heures avant la date et l'heure prévues, pour bénéficier d'une annulation sans frais.

Le client peut annuler sa commande, à condition de prévenir le prestataire par écrit au moins 15 jours avant la date prévue de début du trimestre, pour bénéficier d'une annulation sans frais et d'un remboursement de 70% des sommes versées.

L'annulation doit être communiquée au prestataire par le biais d'un mail à florence@upyourfrench.com

ARTICLE 15. REPORT

Toute demande de report de séance individuelle doit être adressée par écrit au prestataire, au minimum 24 heures avant la date prévue. Au-delà de ce délai, aucune demande de report de participation ne sera retenue. Dans tous les cas, la prestation restera due.

Le prestataire peut également être amené à reporter les dates de réunions ou le calendrier d'exécution de la prestation. Dans ces cas, il s'engage à informer par écrit le client dans les plus brefs délais. Le client qui ne serait pas disponible sur ces nouveaux créneaux bénéficierait d'un report sans frais de réunion ou de nouvelles dates de prestations, jusqu'à 3 mois après le report programmé.

ARTICLE 16. SUSPENSION

Les parties peuvent convenir de suspendre le contrat par accord mutuel, au moins 1 semaine avant la date souhaitée. Le prestataire peut être amené à suspendre également le contrat, pour des motifs impérieux. Les motifs de suspension du contrat à l'initiative du client peuvent être la maladie, un événement familial ou des blocages au niveau du programme. Dans ce cas, les paiements programmés au titre de la prestation seront suspendus d'autant de temps que la prestation n'aura pas repris.

La reprise de la prestation a lieu une fois que les parties procèdent à la levée de suspension du contrat, par accord mutuel. La décision définitive revient au prestataire.

Les parties conviennent que le délai de suspension ne pourra pas dépasser 2 mois à compter de leur accord mutuel formalisé par écrit. Au-delà de ce délai de suspension, le contrat prendra automatiquement fin, sans pénalités ou sanctions applicables aux parties.

ARTICLE 17. RETOURS CLIENT

Conditions générales de services

Afin d'améliorer les services proposés, le prestataire aux clients peut demander un retour statistique sur ses prestations à des fins professionnelles (sur ses supports de communication, pour rendre un rapport d'analyse commercial de ses pratiques...).

Le prestataire peut revenir vers le client, après une prestation, pour lui proposer de remplir un questionnaire de satisfaction client, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles, et dans le respect de la politique de protection des données personnelles de ce présent document.

Le prestataire peut diffuser des témoignages vidéo, audios et extraits de conversation avec le client, afin de promouvoir son activité en ligne, sans dévoiler de données personnelles permettant son identification, sauf en cas d'autorisation expresse de sa part.

Conformément à l'**article 9 du Code civil**, tous les clients ont le droit à la protection de leur image, dont leur voix, et leur vie privée. L'utilisation de photographies, audios et vidéos les concernant doit faire l'objet d'une cession de droit à l'image consenti par écrit. La cession des droits d'images consentie par le client est valable pour 10 ans à compter de son autorisation écrite.

Le droit à l'image cédé vaut sur tous les supports écrits, audios et vidéos nécessaires afin de promouvoir les services réalisés par le prestataire, réaliser des contenus publicitaires ou de prospection, sur tout support de quelque nature que ce soit. L'exploitation des supports concernés par le droit à l'image est restreinte à l'Union européenne.

ARTICLE 18. CONTENTIEUX

Pour une réclamation

En cas de différend entre le prestataire et un de ses clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit. Le prestataire dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient au client, les parties s'efforceront de trouver une issue favorable, à l'amiable, avant toute procédure judiciaire.

Pour une résiliation

Pour résilier le contrat, la partie à l'origine de la demande doit le signifier par écrit à l'autre partie, par mail ou courrier, et respecter un délai de préavis d'un mois à compter de la date de réception de la lettre de résiliation.

Si cela est fait dans un délai plus court, une pénalité supplémentaire de 15% du montant total prévu dans le cadre de la prestation de services restera à la charge de la partie demanderesse. Si la demande émane du client, cette pénalité s'ajoute en plus du montant déjà perçu par le prestataire au titre de ses missions.

Pour un litige contractuel

En cas de litige, la clientèle professionnelle s'engage à saisir la voie de l'amiable, avant toute procédure judiciaire. La clientèle non professionnelle peut saisir gratuitement le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Prestataire nommé *médiateur de la consommation*.

Dans tous ces cas de figure, les différends et litiges doivent rester strictement confidentiels et ne peuvent pas faire l'objet d'une crise médiatique causée par l'une des parties.

Dans le cadre d'un litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du ressort de la Cour d'appel de la résidence du client ou le tribunal italien compétent, hors dispositions légales contraires.

ARTICLE 19. MAINTENANCE ET LIENS HYPERTEXTES

Conditions générales de services

Les liens hypertextes présents sur le site internet sont susceptibles de renvoyer vers des sites, contenus ou documents tiers. En aucune façon, les liens hypertextes (par leur contenu ou leur créateur) ne peuvent engager la responsabilité du prestataire.

Le site internet est disponible de manière illimitée, 24h/24. Pour des raisons de mise à jour informatiques ou de problématiques internes, il est possible qu'il soit indisponible, pour une période donnée.

Dans ce cas, le prestataire s'engage à mettre en œuvre des actions pour rétablir son bon fonctionnement. Il n'est toutefois pas tenu pour responsable si les liens, accès et espaces demeurent inaccessibles. En ce sens, aucune indemnité ni compensation financière ne sera reversée par le prestataire ou ses sous-traitants.

Date de la dernière mise à jour : **15 septembre 2025**