



## CONDITION GENERALE DE VENTE DE

### PRESTATION DE FORMATION AUX PARTICULIERS

#### ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL

1.1 Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'entreprise MAISON D'APPRENTISSAGE DE LANGUES (MAL) S.A.S.U (N°SIRET : 819450966 00018) (« l'Organisme de formation » ou le « Prestataire d'Actions de Formation ») s'engage à dispenser une formation aux particuliers (le « Client ») qui l'accepte. Les formations proposées sont issues de l'offre de formations de l'Organisme de formation (la « Formation »). Le Client et l'Organisme de formation sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ». Les présentes CGV sont complétées par le règlement intérieur accessible sur le site internet de l'Organisme de formation.

1.2 Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles l'Organisme de formation s'engage à vendre une prestation de formation au Client, en échange d'un prix convenu. Elles constituent la base unique de la relation commerciale entre les Parties, et, en ce sens, le Client est réputé les accepter sans réserve. Dans le cadre de l'action de formation, le participant à la formation est dénommé élève. Les formations concernées s'entendent des formations proposées aux catalogues et sur le site Internet de MALAC.FR ou MALAC.SHOP.

1.3 Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV, qui peuvent être consultées en ligne sur le site internet de l'Organisme de formation. Sauf dérogation formelle et expresse de l'Organisme de formation, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client.

1.4 Dans le cas où l'une/quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des Parties. Les Parties conviennent de travailler ensemble pour remplacer toute disposition déclarée nulle ou non valide par une disposition équivalente qui reflète l'intention initiale des Parties.

1.5 Les présentes CGV peuvent être mises à jour en cours d'exercice. Les modifications apportées seront communiquées aux clients par des moyens appropriés, tels que des notifications par e-mail, afin de s'assurer que les clients ont connaissance de ces modifications. Les CGV les plus récentes sont toujours disponibles sur le site Internet de l'Organisme de formation, à la connaissance de tous.

#### ARTICLE 2 – INSCRIPTION / COMMANDE

2.1 Le client peut faire une demande d'inscription en ligne sur notre site <https://www.malac.fr/inscription>, via l'espace personnel ENT.malac.fr, sur place dans nos locaux ou via toute assistance téléphonique si le client ne peut pas remplir lui-même le formulaire d'inscription. Nous proposons des formations en français, en anglais, en espagnol, en allemand, en arabe ou dans toute autre langue proposée dans le catalogue de l'organisme de formation.

Suite à toute demande d'inscription, un accusé de réception est adressé au client dans les 72 heures qui suivent la réception de la demande, notifiant que la demande a été traitée et accompagné d'un contrat de formation avec tous les détails de la formation (programme, planning, lieu, nom du formateur, tarif, etc.). La réception de la notification "en attente de validation" ne vaut pas confirmation de la tenue de la Formation. Le client doit signer le contrat de formation, envoyé par voie électronique ou mis à disposition pour signature sur place dans nos locaux, dûment signé par une personne



habilitée à engager le client et revêtu du cachet de l'organisme de formation. Ceci vaut commande de la prestation de formation.

Conformément aux dispositions du code civil relatives à la conclusion du contrat sous forme électronique, la vente n'est valablement conclue qu'une fois que le client a eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, le corriger d'éventuelles erreurs, puis de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. Le client passe ainsi commande sur le site après avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

Tout règlement effectué auprès de l'Organisme de formation concernant ces actions de formation entraîne l'acceptation du contrat de formation, même si le client n'en a pas retourné un exemplaire signé à MALAC. En effectuant ce paiement, le client passe ainsi commande sur le site après avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

2.2 Pour assurer la qualité de la Formation, un nombre minimum et maximum de participants sont définis pour chaque Formation. L'organisme de formation fait le nécessaire pour fermer un minimum de Formations en cas d'inscription d'un nombre réduit de formation (moins de 6). Dans le cas d'une Formation maintenue à effectif réduit, l'Organisme de formation valide avec le client de nouvelles conditions de réalisation de la Formation (basculer sur une autre formation existante et équivalente, modifier les horaires de cette formation ou revoir le temps de la formation à la baisse et/ou revoir et adapter le nombre total d'heures de formation).

2.3 Des convocations contenant tous les détails de la formation (dont le planning, les objectifs, les horaires exacts et le lieu de la formation) sont envoyées au client au moment de l'inscription et rappelées au plus tard 11 jours avant le début de la formation.

### ARTICLE 3 – MODALITÉS DE FORMATION

L'Organisme de formation dispose de la liberté de choisir les méthodes et outils pédagogiques qu'il estime être les plus adaptés, en fonction de son expertise. Les durées des formations sont clairement indiquées dans les convocations, les formulaires d'inscription, les mails de traitement d'inscription, ainsi que sur le site Internet et les documents de communication de l'Organisme de formation. Les formations ont lieu dans les lieux mentionnés dans les convocations, que ce soit dans nos locaux, en distanciel ou chez le client.

Dans l'intérêt de tous les participants, l'Organisme de formation se réserve le droit, sans aucune indemnité, d'exclure à tout moment toute personne dont le comportement gênerait le bon déroulement du cours et/ou ne respecterait pas le règlement intérieur MALAC.

La Documentation remise au Client est un support pédagogique qui n'a pas vocation à se substituer à un manuel pratique ou à un document officiel explicitant la réglementation applicable. Toutefois, l'Organisme de formation s'engage à fournir une documentation de qualité et à jour lors de la formation. Les annexes documentaires complètent la formation mais n'engagent pas l'Organisme de formation sur leur exhaustivité. Il est précisé que l'Organisme de formation n'a pas l'obligation de mettre à jour la Documentation postérieurement à la Formation. L'Organisme de formation ne peut être tenu responsable d'une quelconque erreur ou omission constatée dans la Documentation.

### ARTICLE 4 - CONVOCATIONS - JUSTIFICATIFS

4.1 Pour toutes les formations, des convocations avec tous les détails de la formation, y compris la durée, les objectifs, les horaires précis et le lieu de la formation, sont envoyées au client par voie électronique au moment de l'inscription, puis rappelées au plus tard 11 jours avant le début de la formation.



4.2 L'organisme de formation ne peut être tenu responsable de la non-réception de la convocation par les destinataires, notamment en cas d'absence de l'élève à la formation. Il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'il a bien reçu la convocation et d'informer l'organisme de formation en cas de problème de réception.

4.3 Une attestation de présence sera établie pour chaque participant à la fin de la formation. Cette attestation sera envoyée au client et/ou à l'élève après chaque formation. Elle sera établie en conformité avec les listes de présence dématérialisées.

4.4 L'organisme de formation délivrera un certificat de réalisation au format numérique au client à la fin de la formation, une fois que celui-ci aura complété et validé l'intégralité de la formation. Si le client souhaite recevoir ce certificat par voie postale, il devra s'acquitter de frais d'édition s'élevant à 30€TTC. Il est rappelé que ce certificat ne pourra être délivré qu'après vérification de l'assiduité du client à la formation.

## ARTICLE 5 : ANNULATION, REMPLACEMENT ET RÉTRACTATION

### 5.1 Annulation, modification ou report des formations par l'Organisme de formation

5.1.1 L'Organisme de formation MALAC se réserve le droit d'annuler ou de reporter une Formation si le nombre de participants à cette Formation est jugé pédagogiquement inapproprié. Dans ce cas, l'Organisme de formation informe le Client de la décision de modification des conditions de déroulement de la formation au plus tard 7 jours calendaires avant la date de début de la Formation, même si cette dernière a déjà commencé. L'Organisme de formation n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

5.1.2 L'Organisme de formation MALAC se réserve également le droit de remplacer un formateur par une personne aux compétences techniques équivalentes ou de reporter la Formation dans les meilleurs délais. Si le report de la Formation à une date ultérieure n'est pas possible pour des raisons propres à l'Organisme de formation, MALAC procède au remboursement au prorata des heures restantes non réalisées de la Formation, à l'exclusion de tout autre coût.

5.1.3 L'Organisme de formation MALAC peut être contraint d'annuler une Formation pour cas de Force Majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle classe de Formation dans les meilleurs délais. Les grèves des réseaux de transport (par exemple le réseau SNCF, la compagnie aérienne, etc.) que le personnel de l'Organisme de Formation peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation sont également considérées comme ayant le caractère de la force majeure.

### 5.2 Annulation, report ou remplacement de la participation par le client

5.2.1 Si un participant souhaite annuler ou reporter sa participation à une formation, il doit en faire la demande au moins 15 jours ouvrés avant la date de début de la formation, par lettre recommandée avec accusé de réception ou via son espace personnel sur [ent.malac.fr](http://ent.malac.fr) sous la rubrique "désinscription". Si cette demande est acceptée, MALAC remboursera intégralement les frais de formation payés par le participant, moins des frais administratifs de 50€TTC/élève.

L'annulation ou le report n'est effectif qu'après confirmation de l'Organisme de formation auprès du client.



5.2.2 Si le client annule la participation du participant après le délai de 15 jours ouvrés précédant la date de début de la formation, un remboursement partiel sera accordé en fonction de la date d'annulation effective :

- Si l'annulation est effectuée après le premier cours (que le participant soit présent ou non), un remboursement de 90% des frais de formation sera accordé.
- Si l'annulation est effectuée après le deuxième cours (que le participant soit présent ou non), un remboursement de 75% des frais de formation sera accordé.
- Si l'annulation est effectuée après le troisième cours (que le participant soit présent ou non), un remboursement de 30% des frais de formation sera accordé.
- Si l'annulation est effectuée après le quatrième cours (que le participant soit présent ou non), aucun remboursement ne sera accordé.

MALAC s'engage à effectuer les remboursements dans un délai maximum de trois mois après la demande du client. Si le participant quitte l'établissement en cours d'année ou est renvoyé pour non-respect des règles du règlement intérieur ou des CGV, les frais de formation seront dus pour toute l'année scolaire en cours.

5.2.3 En cas d'absence, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée de la part du participant pour tout autre motif que la force majeure, le client sera redevable de l'intégralité du montant de la formation.

5.2.4 En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un certificat médical, le participant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. À défaut, le client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation.

5.2.5 Le client peut demander le remplacement du participant initial par un autre participant (famille ou autre) dont l'âge et le niveau correspondent à celui du participant initial pour assister à la même formation initiale, sans frais, jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit être adressée par écrit à l'Organisme de formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient au client de vérifier que le profil et les objectifs du remplaçant correspondent à ceux définis dans le programme de la formation.

### 5.3 Rétractation

5.3.1 Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

5.3.2 Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique), adressée à l'adresse suivante :

MALAC  
2T avenue de FRANCE  
91300 MASSY  
FRANCE

5.3.3 En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, MALAC remboursera au Client tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par MALAC), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où MALAC est informé de la décision de rétractation du Client. MALAC procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient



expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

5.3.4 Si la Formation a commencé pendant le délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client devra régler à MALAC un montant correspondant à la part de la Formation déjà dispensée jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant sera proportionné au prix total de la Formation.

5.3.5 Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations 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.

#### 5.4 Remboursement

Tout remboursement dû au Client sera effectué dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé ou la demande d'annulation ou de report de participation a été confirmée par l'Organisme de formation.

Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès de ce dernier pour utiliser un autre moyen de paiement.

En cas de non-respect des délais de remboursement, des pénalités pourront être appliquées conformément à la législation en vigueur.

#### ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

6.1 En s'inscrivant à une formation, le client et l'élève acceptent de se conformer au règlement intérieur en vigueur, qui est porté à leur connaissance via le formulaire d'inscription, les affichages dans les locaux, l'outil ENT et le site internet [www.malac.fr](http://www.malac.fr).

6.2 L'organisme de formation ne peut être tenu responsable de la perte ou de la détérioration des objets personnels apportés par l'élève.

6.3 Le client/élève est responsable de vérifier que sa propre assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre pendant la formation.

6.4 Afin de permettre à l'organisme de formation de remplir sa mission, il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'il a reçu toutes les informations nécessaires en temps et en heure. Dans le cas contraire, l'organisme de formation ne peut être tenu responsable d'un manquement à ses obligations. Le client est seul responsable du choix et de la consultation de la formation dispensée par l'organisme de formation.

6.5 La responsabilité de l'organisme de formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux dommages directs subis par le client, à l'exclusion de tout dommage indirect, quelle qu'en soit la nature (notamment perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial). Dans tous les cas, si la responsabilité de l'organisme de formation est retenue, le montant total des sommes qui pourraient lui être réclamées ne pourra excéder le prix total payé par le client pour la formation en question.

#### ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITE

L'organisme de formation s'engage à respecter l'obligation de confidentialité portant sur les informations et documents du client communiqués à titre confidentiel lors de l'exécution de leurs missions. Le client et/ou élève participant à la formation ainsi que l'organisme de formation s'engagent à garder confidentiels les informations et documents auxquels ils ont eu accès, quels que soient leur



forme et leur nature, dans le cadre de la prestation de formation ou lors des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

## ARTICLE 8 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'Organisme de formation est le seul titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à la documentation, papier ou numérique, mise à disposition du client. En conséquence, le client s'interdit de reproduire, adapter, modifier ou traduire, représenter, commercialiser ou diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de MALAC ou à des tiers les matériels pédagogiques mis à sa disposition sans l'accord préalable et écrit de MALAC. Toute utilisation, reproduction, ou représentation de la marque ou du logo MALAC est strictement interdite sans l'accord préalable et écrit de MALAC. Toute violation de cette interdiction pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

## ARTICLE 9 - DEMANDES D'INFORMATION ET RÉCLAMATIONS

Le Client peut adresser toute commande, demande d'information ou réclamation relative aux CGV à MALAC, par écrit, à l'adresse suivante : MALAC - 2Ter avenue de France 91300 MASSY ou par courriel à l'adresse suivante : [administration@malac.fr](mailto:administration@malac.fr).

L'Organisme de formation s'efforce de répondre dans les meilleurs délais à toute demande d'information ou réclamation formulée par le Client. Un formulaire de réclamation est également disponible en ligne sur notre site internet, ainsi que sur l'espace numérique personnalisé [ent.malac.fr](http://ent.malac.fr).

## ARTICLE 10 – TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

110.1 Tarifs : Les tarifs des formations proposées par l'Organisme de formation sont indiqués dans les supports de communication et sur le contrat de formation. Les prix sont indiqués en euros hors taxes ou toutes taxes comprises, selon le document édité par l'Institut. Il appartient au Client de vérifier la taxe appliquée au tarif avant de s'engager.

10.2 Règlement : Les factures sont payables au moment de la signature du contrat ou selon l'échéancier convenu dans le contrat et disponible en consultation via l'espace personnel ENT rubrique paiements. Les règlements peuvent être effectués par chèque, par carte bancaire (sur place ou via l'espace personnel de l'élève), ou par virement.

10.3 Retard et absence de paiement : En cas de retard de paiement, l'Organisme de formation relance le Client au moins 5 fois par mail. Si le paiement n'a pas été régularisé malgré les relances, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros sera exigée (Décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012).

Si le paiement n'est pas régularisé, l'Organisme de formation se réserve le droit de suspendre ou de refuser toute nouvelle commande jusqu'à l'apurement du compte. Dans ce cas, l'Organisme de formation pourra refuser de délivrer la Formation concernée, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

En cas de désaccord sur une facture, le Client devra le signaler par écrit à l'Organisme de formation dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la facture. À défaut de réclamation dans ce délai, la facture sera réputée acceptée par le Client.

En cas de litige, le Tribunal compétent sera celui du lieu du siège social de l'Organisme de formation.



## ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'Organisme de formation MALAC collecte des données à caractère personnel dans le but de répondre aux demandes des clients et des apprenants, ainsi que de les informer sur les offres de services de l'organisme. Aucune information personnelle n'est communiquée à des tiers non partenaires.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, les clients et apprenants disposent d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données les concernant. Ils peuvent exercer ces droits en s'adressant au service en charge de la formation, qui s'engage à traiter les demandes dans les meilleurs délais et dans le respect de la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

L'Organisme de formation MALAC s'engage à mettre en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel collectées, traitées et stockées.

## ARTICLE 12 - DIVERS

12.1 Si l'une des clauses des présentes CGV était déclarée nulle ou non applicable en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, elle sera réputée non écrite, mais la validité des autres clauses demeurera inchangée. De même, la nullité ou l'inapplicabilité d'une clause ne saurait affecter la validité de la Formation concernée.

12.2 Le fait de ne pas revendiquer l'application d'une disposition des présentes CGV, ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne saurait être interprété comme valant renonciation à son application. Toute renonciation à l'application de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne sera valable que si elle est exprimée par écrit et signée par les Parties.

12.3 Les présentes CGV ainsi que tout contrat de formation conclu en vertu de celles-ci sont régis par le droit français. Tout litige relatif à leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

## ARTICLE 13 – ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'Organisme de Formation MALAC s'engage à respecter les principes de non-discrimination et à garantir l'accès à la formation pour toutes les personnes, quel que soit leur handicap physique ou sensoriel. Afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque apprenant, MALAC est à l'écoute de toute demande pour améliorer l'accessibilité pédagogique des formations.

Nous nous engageons à fournir des locaux et des lieux de formation accessibles aux personnes en fauteuil roulant. Nous examinons toutes les situations de handicap au cas par cas afin de trouver des solutions d'intégration à la formation.

Dans le cas où nous ne sommes pas en mesure de répondre efficacement à votre demande, nous recommandons les organismes suivants qui pourraient offrir des solutions adaptées à votre situation de formation : AGEFIPH, Pôle emploi, ONISEP.

Pour toute question concernant l'accessibilité à nos formations pour les personnes en situation de handicap, n'hésitez pas à contacter notre référent administratif en précisant "À l'attention du référent handicap" dans l'objet du message.

## ARTICLE 14 - RÈGLEMENT DES LITIGES



En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV, les parties conviennent de rechercher une solution amiable.

À défaut de règlement amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception d'une notification écrite de l'une des parties, le litige sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce d'Evry, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

#### ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE ET LANGUE

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français.

En cas de traduction des présentes CGV en une ou plusieurs langues étrangères, seule la version française fera foi en cas de litige. Toutefois, les parties conviennent que les documents annexes et toutes les communications échangées entre elles pourront être rédigés dans d'autres langues à la demande de l'une ou l'autre partie.

Fait à Massy

le 14/02/2023

Shirin ZEINASSI

Présidente fondatrice

