

## **Conditions générales de vente VAD**

### **En complément des Conditions Générales MENDIBOURE FORMATION**

#### **Article 1 - Cadre réglementaire**

L'organisation, le programme, la réalisation et la validation des formations dispensées en vue de l'obtention d'un permis de conduire ainsi que les obligations concernant le consommateur sont soumises aux dispositions législatives et réglementaires spécifiques du Code de la Route et des textes d'applications correspondants.

#### **Article 2 - Inscription et contractualisation**

L'inscription avec contractualisation à une ou plusieurs prestations de formations ou services associés peut être réalisée directement auprès d'un établissement de formation de MENDIBOURE FORMATION ou en ligne, avec ce même établissement, sur le site e-commerce .

Le seul achat d'outils, d'éditions pédagogiques ou d'évaluations initiales précontractuelles ne fait pas l'objet d'un contrat, mais d'une simple facturation.

#### **Article 3 - Processus d'information**

Nos établissements et le site e-commerce donnent un accès à l'ensemble des informations décrivant les prestations proposées et organisées.

Ces informations précisent, pour chaque prestation, les durées, les contenus, les tarifs, les modalités de paiement, les méthodes et les outils pédagogiques utilisés, ainsi que les différents dispositifs d'évaluation et de validation lorsqu'ils sont obligatoires.

Lorsqu'une évaluation initiale obligatoire est réglementaire requise, celle-ci débouche sur une estimation du nombre d'heures de formation nécessaire pour acquérir les compétences requises pour être présenté à l'épreuve pratique de l'examen du permis de conduire. Cette estimation est une information qui doit permettre au futur élève de choisir la filière, la formule et la durée les mieux adaptées à ses besoins.

#### **Article 4 - Tarifs et modes de paiement**

Les tarifs sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. De ce fait, seuls les paiements en euros sont acceptés.

Les tarifs affichés des prestations prévues sont garantis jusqu'au 31 décembre suivant la date d'inscription. A l'issue de cette période les prestations pourront subir une augmentation limitée à 5%, liée aux variations du prix des carburant.

Lorsqu'elles sont commandées, ces prestations sont contractualisées et facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la contractualisation.

Le paiement d'une prestation peut s'effectuer soit directement dans l'établissement de formation, soit en ligne sur le site e-commerce par carte bancaire.

#### **Article 5 - Sécurisation des paiements en ligne**

Le site e-commerce est équipé d'un système de paiement immédiat par carte bancaire sécurisé SSL via le serveur de la société « Paybox ».

Le paiement est effectué directement sur l'espace sécurisé de la société « Paybox» et sans que l'établissement de formation n'ait connaissance des informations bancaires de l'acheteur.

### **Article 6 - Validation de l'inscription après paiement en ligne**

Lorsqu'elle s'effectue en ligne, l'inscription est instantanée après paiement par carte bancaire. Elle est confirmée par e-mail.

### **Article 7 - Date(s) d'exécution de la ou des prestations de services**

En dehors des Stages dont les dates sont validées lors de l'inscription, la ou les dates de la ou des autres prestations convenues faisant l'objet du contrat, sont définies d'un comme un accord entre le consommateur et l'établissement de formation, en fonction de leurs disponibilités respectives.

### **Article 8 – Contrat et Réservation en Ligne**

Lors de votre inscription vous allez devoir payer un acompte ou selon le forfait ou le produit, le montant total à régler. Sachant que l'évaluation sera à programmer lors de la réservation en ligne pour l'effectuer en agence à la date de votre choix par l'application.

Toute leçon ou cours non décommandé par l'élève au moins 48 heures ouvrables à l'avance sera dû et facturé, sauf cas de force majeure. Cette même règle s'applique dans le cas d'une formation globale par forfait ou stage. L'établissement d'enseignement se réserve la possibilité d'annuler des cours ou leçons sans préavis en cas de force majeure, et notamment dans tous les cas où la sécurité ne pourrait être assurée. Dans tous ces cas, les leçons déjà réglées et qui ne seraient pas déjà reportées donneront lieu à remboursement ou à report.

### **Article 9 – Rétractation**

#### **9-1 Droit de rétractation**

Lorsque la commande est conclue à distance, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter du paiement de la prestation en ligne pour se rétracter du contrat sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Rétractation sur les prestations payées en acompte HORS EVALUATION DE DEPART du montant en vigueur au moment de l'inscription

L'exercice de ce droit de rétractation doit être notifié par lettre accusé de réception adressée à l'établissement de formation concerné par votre demande. (Adresse postale dans votre espace)

Le bénéfice de ce droit de rétractation est exclu lorsque la prestation de service a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a été effectuée après accord préalable express du consommateur et renoncement express à son droit de rétractation.

#### **9-2 Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de la part du consommateur, suite à une inscription en ligne, l'établissement de formation remboursera la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf convenance express entre le consommateur et l'établissement de formation d'un moyen de paiement différent.

## **Article 10 - Garanties légales de conformité**

L'établissement de formation garantit le consommateur, contre tout défaut de conformité des prestations, en termes de dates, de durées et de contenus.

Afin de faire valoir ses droits, le consommateur devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer l'établissement de formation MENDIBOURE FORMATION par écrit, de l'existence de tout défaut de conformité dans un délai maximum de 7 jours à compter de sa découverte par le consommateur.

L'établissement de formation MENDIBOURE FORMATION rectifiera ou réalisera de nouveau, à ses frais exclusifs, les prestations défectueuses.

## **Article 11 - Litige - Médiation**

En cas de réclamation, le client consommateur doit dans un premier temps s'adresser à l'établissement MENDIBOURE FORMATION. En second recours, il peut s'adresser au Médiateur de MOBILIANS

- Par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur à l'adresse : M. le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 -92197 Meudon CEDEX

- Sur son site Internet [www.mediateur-mobilians.fr](http://www.mediateur-mobilians.fr) ou courriel à l'adresse : [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr)

## **Article 12 - Informatique et libertés**

Les informations personnelles collectées par l'entreprise lors de nos échanges sont enregistrées dans un fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client et le traitement des commandes, des échanges administratifs et de la facturation. Ces informations collectées sont indispensables à la bonne exécution de la commande. Ces données concernent le client ainsi que ses représentants. Les informations personnelles collectées sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder 10 années, sauf si :

- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire
- Le client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, 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 nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle 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, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le client bénéficie d'un

droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le Service Client de la société AUTO ECOLE MENDIBOURE

Dans le cas où le client ne souhaiterait pas/plus recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix lors de la finalisation de sa commande, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'entreprise par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).