

Le genre masculin est utilisé sans discrimination dans ce texte.

1. Champ d'application des conditions générales

1.1. Les présentes conditions générales (« CG ») s'appliquent à toute relation contractuelle entre The Berlitz Schools of Languages AG, société inscrite au registre du commerce de Zurich sous le numéro CH-020.3.903.273-3 (ci-après « Berlitz »), et le client. La version en vigueur au moment de la conclusion du contrat prévaut.

Au sens des présentes CG, le client est soit un consommateur, soit un professionnel. Au sens des présentes CG, est consommateur toute personne physique passant un acte juridique à des fins qui n'entrent pas dans son activité professionnelle commerciale ou indépendante. Au sens des présentes CG, un professionnel est toute personne physique ou morale, ou société de personnes ayant la capacité juridique, agissant dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou libérale lors de la conclusion d'un acte juridique.

1.2. Certaines prestations de service et/ou certains produits de Berlitz peuvent être soumis à des conditions contractuelles et/ou à des conditions d'inscription distinctes, venant compléter les présentes CG. Le cas échéant, les conditions spécifiques au produit renvoient séparément à ces conditions en liaison avec la prestation de service/le produit concerné (voir point 5). Si ces conditions particulières distinctes portant sur certains domaines de prestation diffèrent de ce qui est stipulé dans les présentes CG, les clauses des conditions particulières prévalent sur les clauses correspondantes dans les présentes CG.

1.3. Des conditions générales divergentes, contraires ou complémentaires ne sont pas intégrées au contrat, même si elles sont connues, à moins que leur application ne soit expressément acceptée.

2. Conclusion du contrat

2.1. Sauf disposition contraire dans le cadre d'offres spécifiques, les offres de Berlitz en ligne et les contrats d'études Berlitz constituent une offre ferme de conclure un contrat avec Berlitz. Le client peut accepter l'offre en passant commande. En cas de commande sur internet, le contrat est conclu lorsque le client envoie sa commande à Berlitz.

2.2. Les produits peuvent être commandés dans la boutique en ligne Berlitz. Le client a la possibilité de vérifier, corriger ou supprimer ses données jusqu'à la fin du processus de commande. Le client peut également corriger les erreurs de saisie en revenant en arrière ou en interrompant le processus de commande et en recommençant à zéro. Pour conclure la commande, le client doit accepter les conditions et confirmer l'achat. Berlitz enregistre la commande et les données de commande saisies. Le client reçoit ensuite une confirmation de commande par courrier électronique et peut accéder à tout moment aux CG actuelles en ligne et les imprimer.

2.3. Du reste, c'est-à-dire outre la possibilité de commande en ligne sur www.berlitz.com/fr-ch, le contrat entre l'utilisateur et Berlitz est conclu par la signature d'un contrat d'études fourni par Berlitz ou d'un formulaire d'inscription obligatoire. Dans les deux cas, le contrat est conclu exclusivement sur la base des présentes CG. L'envoi du contrat s'effectue par la poste ou par courrier électronique. Dans le contrat écrit, chacune des formations ou prestations à réserver est désignée séparément et fait l'objet d'une description.

2.4. Les rendez-vous sont confirmés par Berlitz sous réserve de la disponibilité de formateurs correspondants. Berlitz s'efforce de trouver un remplaçant toutes les fois où un formateur a un empêchement. Il ne peut être exigé que les cours soient dispensés par un formateur déterminé. Pour les leçons ou les formations annulées de son fait, Berlitz propose des leçons ou des formations de remplacement. Lorsque cela n'est pas possible, Berlitz s'engage à en informer l'utilisateur sans délai et à rembourser toute leçon payée qui n'aurait pas été dispensée à la fin de la formation concernée. Le fait de changer de formateur peut faire partie intégrante de la Méthode Berlitz® et n'autorise pas le client à résilier le contrat ou à se rétracter. Berlitz ne saurait être tenue pour responsable de la non-atteinte d'un objectif d'apprentissage. Les indications fournies par Berlitz concernant le nombre d'heures nécessaire pour atteindre un objectif de formation se basent sur les expériences accumulées au fil des ans et peuvent, selon les cas, varier par rapport aux besoins effectifs.

3. Droit de rétractation du consommateur pour les contrats à distance et les contrats hors établissements

Informations concernant le droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du contrat sans donner de motif.

Le délai de rétraction est de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier à Berlitz (The Berlitz Schools of Languages AG, Theaterstrasse 12, 8001 Zurich, tél. : +41-254 20 70, shop-cancellation@berlitz.ch) votre décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou par courrier électronique). Pour ce faire, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation fourni avec les présentes CG, mais ce n'est pas obligatoire. Si vous faites usage de cette possibilité, nous vous communiquerons sans délai (par courrier électronique par exemple) un accusé de réception d'une telle rétractation.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que la communication relative à l'exercice du droit de rétractation soit transmise avant l'expiration dudit délai.

Effets de rétractation

En cas de rétractation du contrat de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant de votre choix d'un autre mode de livraison que la livraison standard la moins chère que nous offrons), sans délai et au plus tard quatorze jours à compter de la date à laquelle nous recevons la communication relative à la rétractation du contrat. Nous procèderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il est expressément convenu de modalités différentes avec vous ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé à ce que les prestations commencent pendant le délai de rétractation, vous serez redevable à notre égard de la somme correspondant, au volume total des prestations prévues au contrat, jusqu'à la date à laquelle vous nous avez communiqué votre décision de vous rétracter.

Le droit de rétractation est uniquement prévu pour les consommateurs, les professionnels n'en bénéficient pas. De plus, le droit de rétractation des consommateurs susvisé n'existe que pour les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux et dans le cadre des contrats dits « à distance », c'est-à-dire pour lesquels le professionnel – ou toute personne agissant en son nom ou pour son compte – et le consommateur recourent exclusivement à des techniques de communication à distance aux fins des négociations contractuelles et de la conclusion du contrat, sauf si le contrat n'est pas conclu dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance. Les techniques de communication à distance sont tous les moyens de communication qui peuvent être utilisés en vue de la formation ou de la conclusion d'un contrat sans la présence physique simultanée des parties, tels que lettres, catalogues, appels téléphoniques, télécopies, courriers électroniques, messages envoyés via un service de téléphonie mobile (SMS) ainsi que la radio et les télémedias.

Mention spécifique relative aux formations en ligne

Dans le cas de solutions d'apprentissage virtuelles le droit de rétractation expire dès le début de l'exécution du contrat, par exemple lorsque le client s'est connecté à un portail et qu'il a commencé la première unité de cours. Le client approuve ce point dans le cadre des présentes CG.

Modèle de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez vous rétracter du contrat, vous pouvez recourir à ce formulaire en le remplissant et en nous le renvoyant.)

The Berlitz Schools of Languages AG
Theaterstrasse 12
8001 Zurich

E-mail : shop-cancellation@berlitz.ch

- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente de ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du produit (*)/la prestation de service (*) ci-dessous
- Commandé(e) le (*) / reçu(e) le (*)
- Nom du/de la consommateur·trice
- Adresse du/de la consommateur·trice
- Signature du/de la consommateur·trice (uniquement en cas de notification sur papier)
- Date

(*) Rayer la mention inutile.

4. Devis et conditions de paiement

4.1. Pour les différents services et/ou produits de Berlitz, les prix appliqués sont ceux indiqués au moment de la commande.

4.2. Les prix figurant sur www.berlitz.com/fr-ch ou dans les catalogues de Berlitz sont des prix incluant la taxe légale sur la valeur ajoutée (TVA), dans la mesure où cette taxe s'applique à la prestation ou au produit en cause. Les formations linguistiques présentiels étant exonérées de la TVA en Suisse, les prix sont indiqués hors TVA pour ces prestations.

4.3. Les prix applicables sont ceux figurant dans la description du service ou du produit concerné. L'utilisateur s'engage à verser le prix correspondant. Le paiement est dû au moment de la commande du service ou du produit. Nous nous réservons le droit de faire valoir une pénalité de retard plus importante.

4.4. Modes de paiement

Au centre Berlitz : dans les filiales suisses, les produits et services réservés peuvent être payés par virement. Dans certains centres, le paiement peut également s'effectuer par carte bancaire. Tout paiement en espèces est impossible.

Dans la boutique en ligne Berlitz : pour les produits et services pouvant être réservés en ligne, le paiement peut s'effectuer dans la boutique en ligne par carte bancaire ou par virement. Le traitement du paiement est effectué par le prestataire Adyen N.V. German Branch, Friedrichstrasse 63, 10117 Berlin, Allemagne.

4.5. Conditions de paiement

Selon la formation réservée, Berlitz peut facturer un forfait de services couvrant les charges administratives et de personnel. Le montant vous en sera indiqué au moment de la réservation, dans la rubrique « forfait de services ».

Le client est tenu de payer le prix de la formation indiqué dans l'offre ainsi que le forfait de services au plus tard avant le début de la formation, sauf si le cours de langue a été réservé en ligne et qu'une échéance distincte est prévue. En cas d'accord relatif à un paiement échelonné, le premier versement est dû au moment de la conclusion de l'accord. À compter du jour de la réservation, les tranches suivantes doivent être payées conformément aux échéances contractuelles. Le contrat conclu entre le client et Berlitz fait également œuvre de facture (permanente).

Les paiements entrants sont toujours déduits de la plus ancienne créance, sauf indication contraire au moment du paiement. Les leçons déjà payées mais non suivies se prescrivent au bout de trois ans suivant la fin de l'année au cours de laquelle le droit de recevoir une leçon a pris naissance, sauf si la durée du contrat ou de la formation est définie d'une autre manière (cf. point 5).

4.6. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, Berlitz peut suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de l'exercice d'autres droits.

5. Conditions particulières spécifiques aux produits**5.1. Champ d'application**

Les conditions particulières définies pour chaque produit peuvent être consultées sur <https://www.berlitz.com/fr-ch/termes-et-conditions>. Elles contiennent des informations importantes, pertinentes pour la conclusion du contrat. Elles comprennent notamment les conditions de paiement, le volume et la durée de la formation, le nombre de participants (taille du groupe), la durée des unités de cours (incluant éventuellement les temps de pause), les délais de résiliation et de rétractation. Elles comprennent également des informations relatives aux éventuels frais d'annulation ou de remboursements, ainsi que des données relatives à la durée du contrat, à la séance d'introduction (« session d'orientation »), à la définition du plan de cours individuel, aux mesures possibles si le nombre minimal de participants n'est pas atteint, ou aux spécificités du produit.

5.2. Mention spécifique relative à la résiliation

Dans le cas de formations en groupe déjà commencées, en présentiel ou en ligne, les dispositions suivantes s'appliquent : les frais pédagogiques doivent être acquittés même si le client est dans l'incapacité d'assister aux cours (par exemple, en cas de maladie, vacances, empêchement professionnel, etc.). Les parties peuvent résilier le contrat sans préavis uniquement pour motif grave. Berlitz est en droit de résilier le contrat sans préavis dès lors que le client ne s'acquitte pas de son obligation de paiement et se trouve par conséquent en retard de paiement. Si un client continue à suivre des leçons après expiration de la période de cours convenue, cela entraîne la reconduction du contrat aux conditions contractuelles en vigueur.

Des accords séparés ou dérogatoires peuvent être conclus par écrit entre le client et Berlitz. Après expiration du délai de prescription légal, le remboursement des leçons déjà payées mais non suivies est exclu. Est également exclu le remboursement du matériel pédagogique payé et remis, ainsi que celui du forfait de services.

Le client a toute latitude de prouver à Berlitz que les économies engendrées par sa résiliation justifient des frais de désistement sensiblement inférieurs, voire une suppression de ces frais.

Cette règle s'applique sans préjudice du droit de Berlitz et du participant à résilier le contrat pour motif grave.

Pour être valide, toute résiliation doit être notifiée par écrit.

5.3. Mentions spécifiques relatives à l'enseignement présentiel et en ligne**Horaires de début**

Les horaires de début figurent dans les informations fournies sur le site web de Berlitz et dans les catalogues, ou sont définis avec un conseiller Berlitz, sur place ou en ligne.

Progrès d'apprentissage

En consultation et en accord avec le participant, celui-ci peut, pour des raisons pédagogiques, être transféré dans un autre groupe si ce transfert est jugé utile en termes d'optimisation des progrès d'apprentissage du groupe et du participant.

Cours pour enfants et adolescents

Les dispositions suivantes s'appliquent aux formations en groupe pour les enfants et les adolescents : les responsables de la formation ont le droit d'exclure de la suite de la formation tout enfant perturbant le cours de telle manière qu'il empêche les autres participants de bénéficier d'une formation conforme au contrat. Dans ce cas, Berlitz rembourse les leçons futures déjà payées mais qui ne seront pas suivies.

5.4. Mentions spécifiques relatives à toutes les formations en ligne**Conditions techniques et responsabilité**

Les exigences techniques minimales requises pour participer aux formations Berlitz en ligne sont décrites sur www.berlitz.com/fr-

[ch/termes-et-conditions](#) et peuvent être modifiées à tout moment en raison de modifications techniques.

Le client est responsable de créer les conditions techniques nécessaires pour accéder aux services réservés et les utiliser. Cela concerne notamment le matériel et les logiciels utilisés, la connexion internet, les configurations du pare-feu (le cas échéant) et le navigateur actuel. Le client réalise lui-même les mesures d'adaptation nécessaires et raisonnables et prend en charge les frais de connexion internet pour pouvoir accéder à la formation en ligne.

Berlitz ne saurait garantir que les services proposés pourront effectivement être utilisés sur l'ordinateur du client.

Données d'accès

Le client donne le ou les noms du ou des participants souhaités lors de la passation de commande et certifie que la ou les personnes en question a/ont connaissance des présentes CG et qu'elles les respecteront. L'accès aux offres en ligne est exclusivement réservé aux participants qui se sont vu attribuer un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe personnel. Ils s'engagent expressément à protéger les données d'accès et mots de passe de l'espace client de telle façon que toute utilisation non autorisée des services de Berlitz par des tiers soit exclue. Les formations en ligne ne sont pas transférables. Il s'agit d'une prestation de service à durée déterminée. Berlitz n'octroie aucune indemnisation au motif que l'accès n'aurait pas, ou trop peu, été utilisé.

Enregistrement de cours en ligne en direct

Le client accepte que les cours en ligne en direct (voir point 5) soient enregistrés dans Berlitz Online Classroom, puis mis à disposition des participants sur leur portail.

5.6. Garantie de qualité

The Berlitz Schools of Languages AG est titulaire du certificat eduQaa. Le client accepte qu'un collaborateur pédagogique puisse assister à certaines leçons – en présentiel et en ligne – aux fins du contrôle qualité de l'enseignement dispensé par le formateur linguistique.

6. Résiliations par écrit

Tout contrat conclu avec Berlitz peut être résilié par écrit.

7. Responsabilité

7.1. Berlitz ne peut être tenue à la réparation d'un dommage qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. La responsabilité de Berlitz est également engagée en cas de manquement par négligence à ses principaux devoirs contractuels (obligations essentielles), à savoir toute obligation dont la violation compromet la réalisation de l'objet du contrat et au respect de laquelle les parties peuvent se fier. En cas de dommages causés par négligence légère, la responsabilité de Berlitz et de ses agents n'est engagée qu'en cas de manquement à des obligations essentielles, en étant toutefois limitée aux dommages prévisibles pour ce type de contrat.

7.2. Les exclusions de responsabilité susvisées ne sont pas applicables en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique et à la santé. La responsabilité conformément à la loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits n'est pas affectée. Toute exclusion ou limitation de la responsabilité de Berlitz s'applique également à la responsabilité personnelle de ses représentants légaux, employés et autres agents.

8. Publicité

Berlitz utilise et traite les données à caractère personnel du client à ses propres fins publicitaires en faisant parvenir au client des informations sur des biens ou services similaires à ceux qu'il a commandés ou réservés par le passé. Le client peut à tout moment s'opposer à l'utilisation de ses données à cette fin en envoyant un courrier électronique à dataprotection@berlitz.ch avec la mention « Protection des données » en objet.

9. Dispositions finales

9.1. Le droit applicable est le droit suisse à l'exception de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Ceci s'applique au consommateur uniquement dans la mesure où cela n'affecte pas la protection assurée par les dispositions légales

contraignantes de l'État dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.

9.2. En cas de litige portant sur la signification ou l'interprétation d'une disposition de la traduction anglaise ou française des présentes CG, la version allemande prévaut en cas de doute.

9.3. Le tribunal compétent est celui du siège de The Berlitz Schools of Languages AG, à Zurich, dans la mesure où le client n'est pas un consommateur, mais un commerçant, une personne morale de droit public ou un patrimoine de droit public, ou dans la mesure où le client a déplacé son domicile ou sa résidence habituelle à l'étranger après la conclusion du contrat, ou si la résidence habituelle n'est pas connue au moment du recours.

9.4. Tout changement ou complément au contrat doit être formulé par écrit. Dans l'éventualité où l'une des dispositions précédentes se révélerait sans effet, les dispositions légales s'appliqueraient. Le principe de la priorité accordée au contrat de gré à gré prévaut vis-à-vis des consommateurs.

9.5. Plateforme en ligne (plateforme de RLL) de règlement extrajudiciaire des litiges

Dans le cadre de notre offre en ligne, nous sommes tenus de vous informer de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL), mise à disposition par la Commission européenne. Elle est accessible à l'adresse suivante : www.ec.europa.eu/consumers/odr

Version : 02.02.2022