Conditions générales de services

Septembre 2026 – cours particuliers à domicile

L'ESSENTIEL 2

L'INTEGRALITE 4

Identification du prestataire et champ d'application 4

Durée et fin du suivi 4

Coordonnées personnelles 5

Engagement pédagogique 5

Responsabilité concernant les élèves mineurs 5

Conditions d'accueil au domicile 5

Supports pédagogiques et propriété intellectuelle 6

Tarifs et facturation 6
- Facturation et échéance de paiement 6
- Tarif horaire 7
- Stages vacances 7
- Frais de déplacement 7
- Frais de dossier 7
- Option Sérénité 7
- Jours spéciaux 8
- Offres cumulables 8
- Révision des tarifs 8
- Devis personnalisé 9
- Droit de rétractation 9

Moyens de paiement 10
- Prélèvement SEPA 10

Avantage fiscal 10

Avance immédiate du crédit d'impôt 10

En cas de modification ou d'annulation 11
- Modifications 11
- Annulations exceptionnelles par l'élève 11
- Annulations répétées par l'élève 12
- Option Sérénité 12
- Annulations par l'enseignant 13
- Conditions météorologiques 13
- Force majeure 13

Communication et espace élève 13

Protection des données 14

Réclamations et médiation de la consommation 15

Droit applicable et juridiction compétente 16

Modification des CGS 16

ANNEXE – FORMULAIRE DE RETRACTATION 17

L'essentiel

Ce résumé présente les principales règles applicables aux cours particuliers. Les conditions complètes figurant dans les pages suivantes demeurent la référence contractuelle.

- **Durée du suivi :** les cours sont organisés sous forme de séances successives, sans durée minimale d'engagement. Le client peut arrêter le suivi à tout moment, par courriel ou depuis le site d'ANIMA COURS. ANIMA COURS peut également y mettre fin avec un préavis de sept jours, ou immédiatement en cas de motif grave.
- **Engagement pédagogique :** ANIMA COURS est soumis à une obligation de moyens et adapte autant que possible les cours aux besoins de l'élève, sans pouvoir garantir une note, un diplôme ou un résultat déterminé. Pour un élève mineur, le représentant légal reste responsable avant et après le cours et doit demeurer joignable. Le domicile doit être accessible, calme et sécurisé.
- **Tarifs et facturation :** le cours particulier est facturé 44 € par heure, pour une durée habituelle minimale d'une heure. Un forfait de 9 € est facturé à l'ouverture du dossier. Les cours du dimanche et des jours fériés sont majorés de 50 %. Une facture mensuelle est généralement adressée en fin de mois et payable à réception. Toute révision tarifaire est annoncée au moins trente jours à l'avance.
- **Déplacements :** lorsque le trajet aller-retour entre le siège d'ANIMA COURS et le domicile excède 20 km, des frais de 0,25 € par kilomètre parcouru sont appliqués à la totalité du trajet. Ils sont facturés séparément et réglés par prélèvement SEPA via GoCardless.
- **Paiement et avantage fiscal :** les règlements peuvent être effectués par chèque, carte bancaire, virement, CESU préfinancé, prélèvement SEPA ou par l'intermédiaire de l'Urssaf. Le règlement Urssaf est privilégié pour les cours particuliers.
  Les cours à domicile peuvent ouvrir droit à un crédit d'impôt de 50 %, sous réserve des conditions et plafonds légaux. L'avance immédiate permet au client éligible de ne régler normalement que son reste à charge.
- **Annulations par l'élève :** une annulation tardive, signalée moins de 24 heures avant le cours, est exceptionnellement accordée sans facturation une fois par période de six mois glissants. Au-delà de cette tolérance, toute annulation ou modification tardive entraîne la facturation intégrale du cours et, le cas échéant, des frais de déplacement déjà engagés. Une annulation signalée au moins 24 heures à l'avance n'est pas facturée.

- **Option Sérénité :** proposée au tarif de 15 € par mois, elle prend effet le premier jour du mois suivant sa souscription. Elle permet jusqu'à deux annulations ou modifications tardives par mois civil, y compris en cas d'absence sans avertissement si aucune partie du cours n'a été réalisée. Les frais de déplacement engagés restent facturables. L'option est réglée par prélèvement SEPA et peut être résiliée à tout moment, avec effet à la fin du mois en cours.
- **Annulation par l'enseignant :** un cours annulé et non réalisé n'est jamais facturé. Un report peut être proposé d'un commun accord. En cas d'annulation tardive ou répétée imputable à ANIMA COURS, un dédommagement approprié peut être accordé selon des modalités déterminées au cas par cas.
- **Rétractation :** pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le client dispose d'un délai légal de quatorze jours. Si le client a expressément demandé le commencement des cours avant la fin de ce délai, les cours effectivement réalisés restent dus. La rétractation peut être exercée en ligne, par courriel, par courrier ou au moyen du formulaire annexé.
- **Données et réclamations :** les données personnelles sont notamment utilisées pour organiser et suivre les cours, gérer l'espace élève, la facturation, les paiements, l'avance immédiate et les obligations légales d'ANIMA COURS. Le client peut exercer ses droits à l'adresse anima.cours@orange.fr. Toute réclamation doit d'abord être adressée par écrit à ANIMA COURS ; le client consommateur peut ensuite saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné dans les présentes CGS.

L'intégralité

Identification du prestataire et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Services régissent les prestations de cours particuliers proposées par Antonio GONCALVES, entrepreneur individuel relevant du régime de la micro-entreprise et exerçant sous le nom commercial ANIMA COURS. Son établissement principal est situé au 1 rue d'Alsace, 88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES. Il est immatriculé au Registre national des entreprises, au RCS d'ÉPINAL sous le numéro SIREN 804 922 136 et son établissement principal est identifié sous le numéro SIRET 804 922 136 00051. Son activité de services à la personne est enregistrée sous le numéro SAP804922136.
ANIMA COURS peut être contacté par téléphone au 07 67 40 83 59, par courriel à anima.cours@orange.fr ou par l'intermédiaire du site www.anima-cours.com.
La validation du formulaire d'inscription et l'acceptation du devis interviennent après communication des présentes CGS et emportent leur acceptation pleine et entière par le client.

Durée et fin du suivi

Les cours particuliers sont proposés sous la forme de séances successives, réservées en fonction des besoins de l'élève et des disponibilités d'ANIMA COURS. Sauf durée ou nombre d'heures expressément prévu dans un devis, une offre ou un stage, le suivi est conclu sans durée minimale d'engagement et sans reconduction automatique. La réservation d'un créneau régulier, notamment hebdomadaire, organise les séances successives mais ne constitue pas un engagement pour une durée déterminée.
Le client peut mettre fin au suivi à tout moment et sans frais de résiliation, par courriel adressé à anima.cours@orange.fr ou au moyen de la fonctionnalité « Résilier votre contrat » accessible sur le site internet d'ANIMA COURS. L'arrêt prend effet à la réception de la demande. Les cours déjà réalisés ainsi que les séances annulées moins de 24 heures à l'avance restent dus conformément aux présentes CGS.
ANIMA COURS peut également mettre fin au suivi en respectant un préavis de sept jours calendaires, notifié au client par courriel. En présence d'un motif grave, notamment des impayés répétés, un comportement menaçant ou irrespectueux, des conditions d'accueil dangereuses ou des manquements répétés compromettant sérieusement le suivi, l'arrêt peut prendre effet immédiatement. Le client en est alors informé par écrit avec indication du motif. Aucun cours non réalisé n'est facturé.

Les stages ou prestations comportant un nombre d'heures déterminé prennent fin lorsque les heures prévues ont été réalisées. La durée et les modalités de résiliation de l'Option Sérénité sont régies par les dispositions particulières qui lui sont consacrées.

Coordonnées personnelles

Le client accepte de communiquer ses coordonnées (nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail et numéro de téléphone) afin de faciliter la prise de contact avec l'enseignant et d'organiser sa venue à domicile.

Engagement pédagogique

ANIMA COURS est soumis à une obligation de moyens. L'enseignant s'engage à préparer et à dispenser les cours avec sérieux et diligence, en adaptant autant que possible les contenus et les méthodes au niveau, aux besoins et aux objectifs de l'élève. La progression dépendant notamment de l'assiduité, du travail personnel et de l'implication de l'élève, ANIMA COURS ne peut garantir l'obtention d'une note, d'un diplôme, d'une admission, d'un examen ou d'un résultat scolaire déterminé.

Responsabilité concernant les élèves mineurs

Lorsque l'élève est mineur, son représentant légal demeure responsable de sa prise en charge avant et après le cours. Il doit rester joignable pendant la séance et informer ANIMA COURS de toute situation particulière utile à la sécurité ou à l'accompagnement pédagogique de l'élève. L'enseignant n'assure aucune mission de garde d'enfant, de surveillance générale du domicile ou de transport de l'élève.

Conditions d'accueil au domicile

Le client s'engage à permettre l'accès au domicile à l'heure convenue et à mettre à disposition un environnement adapté au déroulement du cours : espace de travail accessible, suffisamment calme, propre et sécurisé. Il appartient notamment au client de signaler toute difficulté d'accès ou tout risque particulier et, si nécessaire, de maintenir les animaux à distance. Lorsque les conditions d'accueil présentent un risque sérieux ou empêchent le déroulement

normal du cours, l'enseignant peut refuser de commencer la séance ou l'interrompre. Si cette situation relève de la responsabilité du client, les règles applicables aux annulations tardives s'appliquent.

Supports pédagogiques et propriété intellectuelle

Les supports pédagogiques remis ou transmis par ANIMA COURS sont destinés à l'usage personnel de l'élève. Ils peuvent être reproduits uniquement pour ses besoins personnels d'apprentissage. Sauf autorisation écrite préalable d'ANIMA COURS ou exception prévue par la loi, ils ne peuvent être diffusés, publiés, partagés avec des tiers, mis en ligne, modifiés à des fins commerciales, revendus ou exploités de quelque manière que ce soit. Aucun enregistrement audio ou vidéo d'un cours ne peut être réalisé ou diffusé sans l'accord préalable de toutes les personnes concernées.

Tarifs et facturation

Chaque heure de cours est facturée comme une unité complète. Pour des raisons d'organisation et de gestion du planning, un chronométrage strict n'est pas pratiqué. Une marge de tolérance d'environ cinq minutes est demandée, aussi bien en avance qu'en prolongation. Il est ainsi fréquent que le professeur accorde gracieusement quelques minutes supplémentaires sans supplément de facturation, notamment sur les retours de séance.

Facturation et échéance de paiement

ANIMA COURS établit généralement en fin de mois une facture mensuelle correspondant aux cours réalisés. Les frais de dossier, les frais de déplacement, l'Option Sérénité et les autres prestations ne relevant pas de l'avance immédiate peuvent faire l'objet d'une facture distincte. Les factures sont transmises au client par voie électronique et payables à réception, sauf échéance particulière indiquée sur la facture.

Tous les tarifs sont nets de taxe – TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Tarif horaire

Le tarif horaire d'un cours particulier est de **44 €**.

Sauf cas exceptionnel, une séance ne peut être inférieure à 1 heure.

Cette prestation peut ouvrir droit au crédit d'impôt et au service d'avance immédiate, sous réserve de l'éligibilité du client ; voir pages 10 et 11.

Stages vacances

Des stages individuels pendant les vacances scolaires peuvent vous être proposés avec un tarif préférentiel :

- **stage mini :** 3 heures / semaine : **112 € (soit -15%)**
- **stage consolidation** : 5 heures / semaine : **176 € (soit -20%)**
- **stage intensif réussite** : 10 heures / 2 semaines : **330 € (soit -25%)**

Ces prestations peuvent ouvrir droit au crédit d'impôt et au service d'avance immédiate, sous réserve de l'éligibilité du client ; voir pages 10 et 11.

Frais de déplacement

Lorsque la distance aller-retour entre le siège de l'entreprise et le domicile de l'élève excède 20 km, des frais de déplacement de **0,25 €/km parcouru** sont appliqués sur la totalité du trajet, selon l'itinéraire routier le plus court proposé par Google Maps. Leur règlement s'effectue obligatoirement en fin de mois par prélèvement SEPA, traité par GoCardless.

Ces frais font l'objet d'une facturation distincte, car ils ne relèvent pas du dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt.

Frais de dossier

Un forfait unique de **9 €** est demandé à l'inscription pour couvrir la mise en place administrative du dossier (déclaration Urssaf, création du profil élève, suivi pédagogique).

Ces frais font l'objet d'une facturation distincte, car ils ne relèvent pas du dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt.

Option Sérénité

L'Option Sérénité est proposée au tarif de **15 € / mois**. Détails en page 12. Son règlement s'effectue obligatoirement en fin de mois par prélèvement SEPA, traité par GoCardless.

Cette option fait l'objet d'une facturation distincte, car elle ne relève pas du dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt.

Jours spéciaux

Les cours dispensés les dimanches et jours fériés sont majorés de **50 %**.

Offres cumulables

- La première heure est offerte (une par foyer).
- En cas de parrainage d'un proche, le client (parrain) bénéficiera d'une heure offerte. Le client (parrainé) bénéficiera de sa première heure offerte.
- Lorsque trois élèves ou plus d'un même foyer bénéficient de cours particuliers, ANIMA COURS applique une remise de 10 % sur le montant total de la facture.



Apprenez une langue étrangère avec ANIMA COURS et profitez d'un avantage exclusif pendant toute la durée de votre contrat : un accès illimité offert à **Duolingo Max** ! Bénéficiez des vies illimitées, d'un apprentissage sans interruption, d'explications intelligentes de vos erreurs, d'exercices de conversation interactifs alimentés par l'IA, ainsi que d'un suivi personnalisé par votre professeur pour progresser encore plus rapidement.

L'accès à Duolingo Max constitue un avantage accessoire aux cours, proposé sous réserve de la disponibilité des licences et du maintien du service par Duolingo. ANIMA COURS ne peut être tenu responsable d'une interruption, d'une modification ou d'une suppression de ce service résultant d'une décision ou d'un dysfonctionnement imputable à Duolingo.

Révision des tarifs

ANIMA COURS se réserve la possibilité de réviser les tarifs applicables aux suivis de cours conclus sans durée minimale d'engagement. Toute modification tarifaire est communiquée au client par courriel au moins trente jours calendaires avant son entrée en vigueur.
Le nouveau tarif peut s'appliquer à l'Option Sérénité si elle est souscrite et/ou à l'ensemble des cours réalisés à compter de la date annoncée, y compris aux séances déjà programmées dans le cadre d'un suivi en cours. Aucune nouvelle signature n'est nécessaire. Si le client refuse cette modification, il peut mettre fin au suivi librement et sans frais avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif. Les cours réalisés avant cette date restent facturés à l'ancien tarif.

Devis personnalisé

Un devis personnalisé est établi et remis gratuitement au client. Le devis précise notamment la nature et le lieu des prestations, leur fréquence ou leur durée prévisionnelle, le tarif applicable, les éventuels frais annexes ainsi que le montant total mensuel estimé. Il indique également sa date d'établissement et sa durée de validité.
L'engagement du client intervient après son acceptation expresse du devis, réalisée notamment au moyen du dispositif de signature électronique proposé par ANIMA COURS. La signature électronique vaut acceptation du devis et ne nécessite ni impression ni mention manuscrite « Bon pour accord ». Un exemplaire du devis accepté est conservé pendant la durée légale applicable et peut être fourni au client sur demande.

Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance, notamment par courriel ou signature électronique, ou hors établissement, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours à compter de sa conclusion pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.
Le client peut exercer son droit de rétractation au moyen de la fonctionnalité en ligne « Renoncer au contrat ici », accessible sur le site internet d'ANIMA COURS, en transmettant le formulaire type de rétractation figurant en annexe des présentes CGS, ou par toute autre déclaration exprimant clairement sa volonté de se rétracter. Cette demande doit être effectuée avant l'expiration du délai de rétractation, soit au moyen de la fonctionnalité en ligne, soit par courriel à anima.cours@orange.fr, soit par courrier à ANIMA COURS – Antonio GONCALVES, 1 rue d'Alsace, 88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES. Une seule de ces démarches suffit.
Les cours étant facturés après leur réalisation, une rétractation exercée avant le commencement des prestations entraîne uniquement l'annulation des cours à venir. En l'absence de somme encaissée, aucun remboursement n'est nécessaire.
Lorsque le client a expressément demandé que les prestations commencent avant la fin du délai de rétractation, les cours effectivement réalisés jusqu'à la communication de sa décision restent dus et peuvent être facturés. Si des sommes ont exceptionnellement été encaissées pour des prestations non exécutées, elles sont remboursées dans un délai maximal de quatorze jours, en utilisant le même moyen de paiement que celui employé initialement, sauf accord exprès du client pour un autre moyen ne lui occasionnant aucun frais.
Lorsque la prestation prévue au contrat a été entièrement exécutée avant la fin du délai de rétractation, après demande expresse du client et reconnaissance de la perte de ce droit, le client ne peut plus se rétracter de cette prestation.

Moyens de paiement

ANIMA COURS accepte les moyens de paiement suivants : chèques, cartes bancaires (Visa, Mastercard, American Express), virements, CESU préfinancés, prélèvements bancaires SEPA et prélèvements via l'Urssaf dans le cadre de l'avance immédiate du crédit d'impôt. Le règlement par l'intermédiaire de l'Urssaf est privilégié pour les cours particuliers.

Prélèvement SEPA

Lorsque ce mode de paiement est retenu, les prélèvements SEPA sont traités en fin de mois, pour le compte d'ANIMA COURS, par GoCardless SAS, prestataire de services de paiement autorisé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Le client complète et valide en ligne le mandat de prélèvement transmis par GoCardless. Une notification préalable lui indique le montant et la date du prélèvement, sans qu'une nouvelle validation soit nécessaire. Selon l'affichage adopté par sa banque, la mention « GOCARDLESS » et/ou « ANIMA COURS » pourra apparaître sur son relevé bancaire. GoCardless traite les données personnelles conformément à sa politique de confidentialité.

Avantage fiscal

Dans le cadre des services à la personne, le client peut bénéficier d'un crédit d'impôt de 50 % sur les sommes versées à ANIMA COURS (cours particuliers uniquement), conformément à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts. Le client doit être fiscalement domicilié en France et remplir les conditions légales applicables. L'éligibilité à l'avance immédiate est ensuite vérifiée par l'administration. Une attestation fiscale annuelle est remise au client, qui doit la conserver afin de pouvoir la présenter à l'administration fiscale en cas de demande.

Avance immédiate du crédit d'impôt

L'habilitation d'ANIMA COURS à l'avance immédiate du crédit d'impôt permet au client de bénéficier de cet avantage fiscal pour chaque cours particulier. Cette option, proposée gratuitement par l'Urssaf et les Finances Publiques, est facultative. Le client doit en faire la demande auprès d'ANIMA COURS, qui l'inscrira sur la plateforme www.particulier.urssaf.fr.
Pour procéder à cette inscription, le client accepte que les données personnelles suivantes soient transmises à l'Urssaf : civilité, nom d'usage, nom de naissance, date et lieu de naissance (ville et pays), adresse postale, IBAN et BIC, numéro de téléphone et adresse e-mail.
Après réception d'un e-mail de confirmation, le client devra valider et finaliser son inscription sur la plateforme www.particulier.urssaf.fr.
ANIMA COURS émet une facture mensuelle correspondant aux cours effectivement réalisés, puis transmet à l'Urssaf une demande de paiement. Le client est informé par courriel ou SMS de sa mise à disposition et dispose

d'un délai de 48 heures pour la vérifier et la valider depuis son compte particulier.urssaf.fr. En l'absence d'action de sa part dans ce délai, la demande est automatiquement validée.
Après validation, l'Urssaf prélève sur le compte bancaire du client uniquement le reste à sa charge après déduction de l'avance immédiate du crédit d'impôt, soit normalement 50 % du montant des prestations éligibles, puis verse à ANIMA COURS le montant total correspondant.
Le crédit d'impôt représente 50 % des dépenses éligibles effectivement supportées, dans la limite du plafond annuel légal applicable au foyer fiscal. Le plafond de droit commun est fixé à 12 000 € de dépenses par an, soit un avantage fiscal maximal de 6 000 €, mais il peut être majoré selon la situation du foyer. Ce plafond est commun à l'ensemble des dépenses de services à la personne du foyer fiscal. En cas de droits insuffisants ou épuisés, ou de refus d'application de l'avance immédiate, le client reste redevable de la totalité de la somme non prise en charge.

En cas de modification ou d'annulation

Chez ANIMA COURS, nous sommes convaincus que la régularité des cours est essentielle pour assurer la progression pédagogique des élèves. Ainsi, lorsque l'élève réserve un créneau hebdomadaire, il s'engage non seulement à honorer cette présence de manière régulière, mais aussi à respecter les règles concernant les modifications et les annulations.

Modifications

Chaque créneau réservé représente un temps organisé, préparé et consacré par l'enseignant. Toute modification (déplacement ou réduction du cours) doit donc être communiquée **au minimum 24 heures à l'avance**. En cas de demande tardive, le cours sera facturé dans son intégralité.

Annulations exceptionnelles par l'élève

Les annulations doivent rester exceptionnelles. Notre **garantie souplesse** vous octroie une tolérance pour une annulation tardive (moins de 24 heures avant le cours) sans conséquence sur une période de 6 mois glissants. Cette garantie ne couvre pas les éventuels frais de déplacement déjà engagés. Pour toute annulation supplémentaire, le client doit impérativement prévenir l'enseignant au plus tard **24 heures avant le cours** concerné. En cas de non-respect de ce délai, le cours sera facturé dans son intégralité ainsi que les éventuels frais de déplacement déjà engagés. Cette mesure vise à compenser le temps réservé par l'enseignant, qui ne pourra pas replacer ce créneau dans un délai aussi court. Elle souligne l'importance de l'engagement de l'élève. Cela permet de valoriser le temps et la préparation fournis par l'enseignant.

Annulations répétées par l'élève

En cas d'annulations jugées excessives ou d'absences prolongées, ANIMA COURS se réserve le droit de réexaminer l'engagement de l'élève. Si ces absences nuisent à la régularité du suivi pédagogique, ANIMA COURS pourra mettre fin au suivi dans les conditions prévues à la rubrique "Durée et fin du suivi" et réattribuer le créneau à un autre élève. Cette décision est prise dans l'intérêt de maintenir une cohérence pédagogique, de garantir un usage optimal des ressources pédagogiques et d'assurer un revenu continu à l'enseignant.

Option Sérénité

Il est possible à tout moment de souscrire à l'**Option Sérénité**. Elle prend effet le premier jour du mois suivant sa souscription et ne peut couvrir rétroactivement un cours dont l'heure de début est déjà passée. L'Option Sérénité est souscrite pour une durée indéterminée et facturée par périodes mensuelles, sans durée minimale d'engagement. Une période mensuelle est équivalente à un mois civil. Le client peut la résilier à tout moment par courriel adressé à anima.cours@orange.fr ou au moyen de la fonctionnalité « Résilier votre Option Sérénité » accessible sur le site internet d'ANIMA COURS. La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours, laquelle reste due et ne donne lieu à aucun remboursement, sous réserve du droit légal de rétractation.

Pendant chaque période mensuelle, l'Option Sérénité permet d'annuler ou de modifier tardivement, c'est-à-dire moins de 24 heures avant l'horaire prévu, **jusqu'à deux cours par période mensuelle** sans facturation de la séance. Le client est invité, dans la mesure du possible, à prévenir ANIMA COURS avant l'heure de début du cours. Les annulations non utilisées ne sont ni reportées sur la période mensuelle suivante, ni remboursées, ni convertibles en avoir.

L'Option Sérénité couvre également les absences sans avertissement et les annulations signalées après l'heure de début prévue, à condition qu'aucune partie du cours n'ait été réalisée. Dans ce cas, une annulation est automatiquement décomptée. Un cours effectivement commencé reste dû. Les éventuels frais de déplacement déjà engagés restent également facturables.

Une fois les deux annulations de la période mensuelle utilisées, les règles habituelles d'annulation s'appliquent. Pendant toute sa période d'activation, l'Option Sérénité remplace la Garantie souplesse d'une annulation par période de six mois et ne se cumule pas avec celle-ci.

L'Option Sérénité offre ainsi une flexibilité accrue tout au long de la période de souscription. Tarif en page 7.

Annulations par l'enseignant

Lorsqu'un cours doit être annulé par l'enseignant, ANIMA COURS s'engage à en informer le client dans les meilleurs délais. Tout cours annulé et non réalisé n'est pas facturé. Une nouvelle date peut être proposée, le report étant fixé d'un commun accord avec le client. Celui-ci reste libre de refuser la date proposée, sans frais ni conséquence sur la poursuite du suivi.
En cas d'annulation tardive ou d'annulations répétées imputables à ANIMA COURS, un dédommagement approprié peut être accordé, ses modalités étant déterminées au cas par cas.

Conditions météorologiques

En cas de conditions météorologiques rendant le déplacement difficile, aucun frais d'annulation ne sera appliqué, et une solution en visioconférence pourra être proposée afin d'assurer le cours avec l'accord du client.

Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée en informe l'autre dès que possible. Lorsque l'empêchement est temporaire, les obligations concernées sont suspendues et les parties recherchent prioritairement un report du cours d'un commun accord. Tout cours non réalisé n'est pas facturé ou, s'il a déjà été réglé, fait l'objet d'un report ou d'un remboursement. Lorsque l'empêchement est définitif, chacune des parties peut mettre fin aux prestations concernées sans pénalité.

Communication et espace élève

Afin de faciliter le suivi pédagogique et l'organisation des cours, le client est automatiquement inscrit aux rappels de cours envoyés par e-mail. Ces rappels ont pour objectif de limiter les oublis et d'améliorer l'organisation des séances. Le client peut se désabonner de ces communications à tout moment via le lien de désinscription figurant dans les e-mails ou selon les modalités indiquées dans les messages reçus. La désinscription ne concerne pas les

factures, modifications tarifaires, demandes Urssaf ou autres informations nécessaires au contrat.

ANIMA COURS met également gratuitement à disposition un espace élève, accessible depuis l'espace client du site internet ainsi que via l'application **Spaces by Wix**. Ces outils permettent notamment de consulter les prochains cours, le planning et les informations communiquées par ANIMA COURS. Leur utilisation reste facultative, mais est vivement recommandée afin de bénéficier d'un meilleur suivi des prestations.

Protection des données

Le responsable du traitement des données personnelles est Antonio GONCALVES, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial ANIMA COURS, situé au 1, rue d'Alsace, 88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES. Il peut être contacté à l'adresse anima.cours@orange.fr.

Les données collectées peuvent notamment comprendre l'identité et les coordonnées du client et de l'élève, les informations nécessaires à l'organisation et au suivi des cours, les données de facturation et de paiement ainsi que les informations nécessaires à l'utilisation du service d'avance immédiate du crédit d'impôt.

Ces données sont utilisées pour répondre aux demandes, gérer les inscriptions, organiser et assurer le suivi des cours, transmettre les rappels et informations contractuelles, gérer l'espace élève, établir les factures et attestations fiscales, traiter les paiements, mettre en œuvre l'avance immédiate du crédit d'impôt et respecter les obligations légales, fiscales et comptables d'ANIMA COURS. Ces traitements reposent, selon les cas, sur l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles, le respect d'une obligation légale, l'intérêt légitime d'ANIMA COURS à assurer la gestion et la sécurité de son activité ou le consentement de la personne concernée lorsqu'il est requis.

Les informations indispensables à l'inscription, à la facturation ou à l'exécution des prestations doivent être communiquées. À défaut, ANIMA COURS pourrait ne pas être en mesure de fournir le service demandé ou de mettre en place l'avance immédiate du crédit d'impôt.

Les données sont accessibles uniquement à ANIMA COURS et, dans la limite de leurs missions, aux enseignants autorisés, aux prestataires techniques nécessaires au fonctionnement du site et de l'espace élève, notamment Wix, aux prestataires de paiement, notamment GoCardless, aux établissements bancaires ainsi qu'à l'Urssaf, aux organismes CESU et aux administrations légalement habilitées. Elles ne sont ni vendues ni transmises à des tiers à des fins commerciales.

Les données nécessaires à la gestion du client et à l'exécution des cours sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, puis archivées pendant une durée maximale de cinq ans lorsqu'elles sont nécessaires à la preuve du contrat, au recouvrement ou à la défense des droits d'ANIMA COURS. Les informations strictement pédagogiques sont supprimées au plus tard un an après la fin du suivi, sauf nécessité particulière ou obligation légale. Les factures, attestations fiscales et autres pièces comptables sont conservées pendant dix ans. Les données utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant la relation commerciale, puis pendant trois ans à compter de sa fin ou du dernier contact avec la personne concernée.

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, toute personne concernée dispose, selon la base juridique et les conditions prévues par la réglementation, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données. Elle peut également retirer son consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur celui-ci.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant à anima.cours@orange.fr ou à ANIMA COURS – Antonio GONCALVES, 1, rue d'Alsace, 88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES. Une preuve d'identité pourra être demandée uniquement en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur. Si la personne concernée estime que ses droits ne sont pas respectés, elle peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés sur le site www.cnil.fr.

Lorsque des données personnelles sont transférées en dehors de l'Espace économique européen, ces transferts reposent, selon le pays concerné, sur une décision d'adéquation de la Commission européenne ou sont encadrés par des garanties appropriées, notamment les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne. Le client peut obtenir des informations complémentaires sur ces garanties en écrivant à anima.cours@orange.fr.

Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation relative aux prestations doit être adressée par écrit à ANIMA COURS :

par courriel à anima.cours@orange.fr ;

ou par courrier à :

- ANIMA COURS – Antonio GONCALVES, 1 rue d'Alsace, 88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

La réclamation doit permettre d'identifier le client et préciser l'objet du litige, les prestations concernées ainsi que, si nécessaire, les documents utiles à son examen. ANIMA COURS s'engage à apporter une réponse écrite dans un délai maximal de trente jours calendaires à compter de la réception de la réclamation.

Si la réponse apportée ne permet pas de résoudre le litige ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de la réclamation écrite, le client consommateur peut saisir gratuitement, dans un délai maximal d'un an à compter de cette réclamation et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, le médiateur dont relève ANIMA COURS :

- Société Médiation Professionnelle – Médiateur de la consommation
  Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 RODEZ
  Courriel : saisine@mediateur-consommation-smp.fr
  Site internet et saisine en ligne : www.mediateur-consommation-smp.fr

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGS ainsi que les contrats conclus avec ANIMA COURS sont soumis au droit français.
En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable et, si le client consommateur choisit d'y recourir, après la procédure de médiation, le différend peut être porté devant les juridictions légalement compétentes. Le consommateur peut notamment saisir la juridiction du lieu où il demeurait lors de la conclusion du contrat ou lors de la survenance du fait dommageable.

Modification des CGS

ANIMA COURS peut actualiser les présentes conditions générales. Les modifications rendues nécessaires par une évolution légale ou réglementaire, les modifications purement administratives ou techniques sans incidence défavorable sur les droits du client, ainsi que les modifications plus favorables au client, lui sont communiquées par courriel et s'appliquent à la date indiquée dans cette information.
Les révisions tarifaires sont soumises aux modalités prévues à la rubrique « Révision des tarifs ». Toute autre modification substantielle applicable à un suivi en cours nécessite l'accord exprès du client. À défaut d'accord, les conditions antérieures demeurent applicables, sauf si l'une des parties met fin au suivi dans les conditions prévues par les présentes CGS.

Annexe – Formulaire de rétractation

Ce formulaire doit être complété et transmis uniquement si le client souhaite se rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement.

À l'attention de :

ANIMA COURS – Antonio GONCALVES
1 rue d'Alsace
88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES
Courriel : anima.cours@orange.fr

Je soussigné(e) :

Nom et prénom : .....

Adresse : .....

.....

vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous

.....

Numéro du devis : .....

Date d'acceptation du devis : .....

Date de validation du formulaire d'inscription : .....

Signature du client, uniquement lorsque le formulaire est envoyé sur papier :

.....

Le : .....