

Conditions de vente aux Particuliers

Les présentes Conditions de vente définissent les relations contractuelles qui lient :

la SARL COMPTOIR DES HORIZONS, ci-après dénommée par sa marque commerciale « YOU'RE WELCOME » et représentée par Marc Chevallier, son dirigeant,
et son CLIENT, participant majeur à la formation, ou son représentant légal s'il est mineur.

You're Welcome est un Organisme de Formation dûment enregistré auprès des services de l'Etat sous le numéro d'existence 82730084973 et qualifié DataDock. Son activité principale consiste en l'organisation de formations linguistiques en immersion et à distance. You're Welcome agit en tant qu'intermédiaire entre le Client et ses prestataires, écoles de langue notamment, dont il est mandataire. Ces formations peuvent s'inscrire dans un parcours de formation intégrant diverses modalités pédagogiques : séjours en immersion, classes virtuelles, cours à distance, e-learning, etc.

You're Welcome satisfait aux exigences de la profession d'organisateur de séjours linguistiques, en étant enregistré auprès d'Atout France et en disposant d'une garantie financière auprès de l'APST. You're Welcome est également labélisé par l'UNOSEL.

Les engagements réciproques portés par les présentes Conditions de vente s'imposent à toutes les relations contractuelles entre You're Welcome et ses Clients.

Seules les prestations pédagogiques des formations financées au titre du Compte Personnel de Formation (CPF), voient les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) établies par la Caisse des dépôts et Consignations (www.moncompteformation.gouv.fr) s'imposer aux présentes Conditions de vente. Les éventuelles prestations annexes (hébergement, transferts, etc.), non financées par le CPF, restent en revanche soumis aux présentes conditions de vente.

Article 1 – Nature des services dispensés par YOU'RE WELCOME

L'objet principal du service apporté par You're Welcome à son Client est l'établissement et l'organisation, pour le compte de ce dernier, d'un parcours de formation linguistique adapté à ses besoins et à ses objectifs.

1.1- Diagnostic, conseils et informations préalables

- Sélection des écoles partenaires

You're Welcome assure la sélection rigoureuse de ses écoles de langue partenaires. Celles-ci sont toutes accréditées par les autorités de tutelle de leur pays, et bénéficient des labels de qualité reconnus dans la profession. Après rencontre de ses responsables et audit sur place, You're Welcome s'assure en permanence de la qualité des prestations proposées par ses écoles partenaires par les évaluations fournies par ses clients et établit un bilan annuel des prestations.

- Diagnostic préalable :

You're Welcome délivre un conseil personnalisé à ses Clients sur la base d'un entretien téléphonique initial, préalable à l'inscription, destiné à identifier parfaitement leur profil, leurs besoins linguistiques et leurs attentes. Cet entretien fait l'objet d'une synthèse communiquée au Client. You're Welcome positionne à ce stade le niveau de langue du Client par entretien, généralement suivi par la délivrance d'un test écrit en ligne.

Suite au premier positionnement effectué par You're Welcome, le niveau de langue fait l'objet d'un test détaillé de la part de l'école, préalablement à la formation ou lors de l'entrée en formation. Ce test détermine son intégration dans un cours de son niveau.

- Information précise sur le programme de formation

You're Welcome délivre sur son site internet et sur ses documents, une description précise de ses programmes en immersion et à distance. Conformément à l'article L6353-1 du Code du travail, il en indique les prérequis (en termes de niveau de langue et d'âge notamment), et en décrit les objectifs, le contenu, les modalités (pédagogie, nombre de participants, volumes d'heures, durée, emploi du temps), les moyens, les tarifs, l'accessibilité aux personnes handicapées. You're Welcome porte la responsabilité de décrire exactement ses programmes, et met tout en œuvre pour que les prestations délivrées soient en conformité avec les éléments contractuels.

- Information sur les certifications

Dans le cas d'une prise en charge de la formation au titre du CPF, le passage d'une certification (TOEIC, Linguaskill, etc.) est obligatoire. You're Welcome informe son Client des certifications éligibles, et le conseille sur le choix de la certification adaptée.

1.2- Proposition commerciale

A l'issue de la phase de diagnostic, You're Welcome adresse au Client une Proposition commerciale accompagnée d'un devis détaillé des prestations proposées. Ce document constitue la base contractuelle de l'engagement du Client lors de son inscription.

1.3- Inscription et organisation de la formation

- Inscription

Le Client effectue son inscription auprès de You're Welcome selon les modalités décrites à l'Article 2 des présentes Conditions de vente. Dans le cas d'un financement CPF, la démarche s'effectue sur la plateforme www.moncompteformation.gouv.fr. You're Welcome procède à la réservation pour le compte de son client, auprès du ou des prestataires concernés : école de langue, centre de test de certification, etc. L'inscription ne peut être effectuée sans un entretien préalable ayant permis d'évaluer les besoins du Client (article 1.2).

- Réservation d'un séjour en immersion

Prestations d'hébergement et de transferts - You're Welcome peut proposer à ses Clients, en complément des prestations de cours de langue, des services annexes d'hébergement et de transferts notamment. Ces services sont accessoires et peuvent être souscrits directement par le Client auprès de l'école qui en assure l'organisation. Lorsque You're Welcome assure ce service pour le client, il le facture en euros en appliquant la parité en vigueur, agissant ainsi en tant qu'intermédiaire transparent.

L'hébergement peut notamment être proposé en famille d'accueil, afin d'intensifier l'immersion. Il faut entendre par famille d'accueil, tout ménage constitué par une ou plusieurs personnes, sans considérations sociodémographiques de quelque nature que ce soit. You're Welcome informe le Client sur son site internet de la distance moyenne des familles d'accueil à l'école. Cette information livrée de bonne foi sur la base des éléments communiqués par l'école de langue ne saurait engager You're Welcome sur le temps de trajet effectif à l'école de la famille d'accueil proposée, et ne peut justifier un refus de la part du Client.

Séjour chez le professeur – Une proposition de professeur hôte est adressée après l'inscription selon les critères exprimés par le Client. Le Client s'engage à accepter toute proposition conforme à ses critères. You're Welcome pourra néanmoins adresser, à la demande de son Client et sur la base de motifs valables et argumentés, une seconde proposition.

Transport - You're Welcome n'assure pas de prestation d'agent de voyage, et ne réserve pas de titres de transports, aérien, routier ou ferroviaire. You're Welcome peut délivrer des conseils sur les solutions de transport à privilégier pour se rendre à destination, sans que cela ne puisse engager sa responsabilité.

Formalités - You're Welcome informe le Client des formalités nécessaires à son voyage à l'étranger, et communique sur son site internet des liens vers les sites officiels des pays de destination. Seules les informations communiquées sur ces sites officiels font foi.

Livret d'accueil - Avec la confirmation d'inscription, You're Welcome adresse au Client par voie électronique un Livret d'accueil, dont celui-ci accuse réception. Ce livret lui fournit l'ensemble des informations nécessaires pour son séjour. Il comprend notamment : le nom de l'école, ses coordonnées, les informations utiles pour le jour d'arrivée, des informations préalables au départ (santé, formalités), des conseils pratiques sur la destination, ainsi que le règlement intérieur.

Les détails de l'hébergement en famille d'accueil font l'objet d'un envoi ultérieur qui, sauf réservation tardive, parviendra généralement au Client au maximum 7 jours avant le début de la formation.

1.4- Suivi pédagogique et administratif

Durant la formation

Dès le lendemain de l'entrée en formation, You're Welcome contacte le Client par courriel ou par téléphone afin de s'assurer du bon déroulement de la formation et de sa bonne intégration. A sa demande, et sous réserve de l'accord et des possibilités de l'école, des ajustements seront envisagés. You're Welcome reste en contact avec l'équipe pédagogique de l'école afin d'assurer le suivi pédagogique de son Client, tout au long de la formation.

Le Client s'engage à signaler sans délai à You're Welcome, les éventuelles difficultés ou insatisfactions rencontrées durant sa formation, de façon à en permettre l'instruction, et la mise en place de mesures correctives. You're Welcome s'engage à se rapprocher sans délai de l'école et à chercher une solution à ces difficultés.

Lors de son séjour en immersion, le Client dispose d'un numéro d'assistance d'urgence 24h/24 sur place.

En fin de formation

Evaluation post-formation - A l'issue de la formation, You're Welcome adresse un questionnaire de satisfaction au Client. Celui-ci porte sur les services offerts par You're Welcome, le déroulement de la formation, et le bénéfice perçu par le Client. Les éventuelles réclamations seront traitées selon les termes de l'article 7.

Lorsque la formation fait l'objet d'un financement, You're Welcome, délivre également les documents administratifs suivants :

Attestation de compétences - La formation donne lieu à la délivrance d'une attestation de compétences faisant mention du niveau de langue atteint par le Client sur les différentes compétences visées. Par ailleurs, un rapport est rédigé, généralement en anglais, par le responsable pédagogique de l'école.

Feuille d'émargement - You're Welcome adresse à l'école une feuille d'émargement qui sera cosignée par les formateurs et le participant. L'école retourne ce document à You're Welcome à l'issue de la formation.

Test de certification – You're Welcome transmet au Client les résultats du test de certification passé à l'issue de la formation, à distance, dans l'école de langue ou dans un centre de test en France ou à l'étranger.

1.5- Communication entre You're Welcome et son client

La communication des informations et des documents entre You're Welcome et son Client s'effectue par voie électronique. Le Client en accepte expressément l'usage et s'engage à répondre aux demandes formulées par You're Welcome dans les meilleurs délais.

Article 2- Formation du contrat

2.1- Modalités d'inscription et de règlement

L'inscription s'effectue en complétant un bulletin d'inscription communiqué par You're Welcome ou un formulaire en ligne sur www.yourewelcome.com.

Si la formation fait l'objet d'une prise en charge au titre de la formation professionnelle, You're Welcome établit, conformément aux articles L6353-1 et L6353-2 du code du travail, une Convention de formation que le Client devra retourner signée.

Un premier versement de 25% du montant de la formation et des prestations annexes éventuelles, auquel il conviendra d'ajouter des frais de dossier de 110 €, ainsi que la totalité de la prime d'assurance, devra accompagner cette inscription. Le versement du solde devra être effectué à 30 jours du départ. En cas de non-respect de ce délai, You're Welcome considèrera de plein droit la formation comme annulée par le participant, les conditions d'annulation s'appliqueront alors (voir article 4). En cas d'inscription à moins de 30 jours de la date d'entrée en formation, l'intégralité du règlement est due à l'inscription.

Le règlement peut être effectué par chèque, chèques vacances, carte bancaire, ou virement.

Des frais administratifs de 90 € s'ajoutent aux frais de dossier pour toute inscription à une formation financée, au titre du CPF notamment. Ces frais sont relatifs à l'établissement des documents administratifs (convention de formation, feuilles d'émargement, attestation de formation, inscription à la certification).

Pour un financement via le CPF, l'inscription s'effectue sur la plateforme www.moncompteformation.gouv.fr. La formation est alors soumise aux Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la plateforme, qui s'imposent à You're Welcome et à son Client. Les prestations annexes, d'hébergement et de transferts notamment, éventuellement délivrées par You're Welcome sont, elles, soumises aux présentes Conditions de vente.

2.2- Confirmation d'inscription

L'inscription du participant est réputée définitive après confirmation par You're Welcome de son acceptation. Celle-ci est notamment conditionnée par la disponibilité de la formation aux dates souhaitées par le Client. Cette confirmation est adressée au Client dans les 3 jours ouvrés suivant la réception de l'inscription. En cas d'impossibilité d'inscription, le contrat deviendra caduc et l'intégralité des sommes perçues sera restituée au Client.

Réservation des titres de transport - Dans le cas d'un séjour en immersion, la réservation par le Client de ses titres de transport ne doit intervenir qu'à réception de cette confirmation. You're Welcome ne pourra de ce fait être tenu pour responsable des frais occasionnés par l'annulation ou la modification des titres de transport, du fait d'une réservation préalable à cette confirmation.

2.3- Droit de rétractation

En application de l'article L221-28 du code de la consommation, le Client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation une fois sa réservation effectuée.

Article 3- Prix

Conformément aux dispositions légales, les devis établis par You're Welcome mentionnent de façon explicite ce qui est compris ou pas dans les prestations, en particulier la formule de cours et son détail horaire, la formule d'hébergement choisie, les repas, les activités, le transport, les prestations additionnelles (transferts par exemple), les frais de dossier, l'assurance, etc.

Le devis porte une durée de validité durant laquelle les tarifs indiqués sont fermes et définitifs, et ne sont de ce fait pas susceptibles de changer selon l'évolution de la parité de change.

Les prix mentionnés sur la facture sont également fermes et définitifs. Les éventuelles hausses ou baisses des prix communiquées ultérieurement sur notre site (liées notamment à l'évolution du cours des devises) ne sont pas répercutées rétroactivement.

Article 4- Annulation, report, modification du programme de formation

4.1- Du fait de You're Welcome

Annulation ou modification essentielle - Si après validation de l'inscription, l'école partenaire de You're Welcome n'était pas en mesure d'assurer le déroulement d'un programme, ou devait y apporter un changement essentiel, une solution de remplacement sera proposée au Client. Celui-ci sera libre d'accepter ou non cette proposition. En cas de refus, un remboursement intégral des sommes perçues sera effectué. On entend par Élément essentiel, une modification de nature ou de nombre d'heures de cours prévus. Les changements imposés par un nombre de participants insuffisants ou la modification des prestations annexes à la formation (hébergement notamment) ne peuvent être considérés comme des modifications essentielles, et ne peuvent donner lieu à un désistement du Client.

Nombre de participants insuffisant - Dans l'hypothèse où le participant ne pourrait se voir proposer le cours en groupe initialement prévu du fait de l'absence d'autres participants de son niveau, un programme de remplacement en cours individuels lui sera proposé. Son volume horaire hebdomadaire sera calculé selon le budget disponible, et sur la base du coût horaire des cours particuliers appliqués par You're Welcome. Le participant s'engage à accepter la formule de remplacement qui lui sera proposée, sur la base du mode de calcul détaillé ci-dessus.

Changement de famille d'accueil - Pour des raisons indépendantes de la volonté de You're Welcome, un changement de famille d'accueil ou de lieu d'hébergement peut advenir avant le départ. Celui-ci ne constitue pas un motif valable d'annulation de l'inscription par le Client.

4.2- Du fait du Client

Annulation - Toute annulation par le Client avant l'entrée en formation doit être formulée immédiatement par courriel à You're Welcome. Les parties conviennent que la date du cachet détermine le calcul du délai d'annulation. Sauf mention particulière indiquée dans les descriptifs de You're Welcome, l'annulation ou le désistement entraînent la retenue des frais de dossier de 110 € et les retenues suivantes sur le montant total de la prestation :

- à plus de 30 jours de l'entrée en formation : 25 %
- de 30 à 7 jours de l'entrée en formation : 50 %
- moins de 7 jours de l'entrée en formation et durant la formation : 100 %

Pour un séjour en immersion, You're Welcome engage le participant à souscrire une assurance annulation afin qu'il se prémunisse de ces risques financiers (article 6). En cas d'abandon pour quelque raison que ce soit (non-présentation, renvoi, convenance personnelle, etc.) pendant le séjour, le participant ne pourra prétendre à se voir rembourser tout ou partie des sommes versées et supportera les éventuels frais liés à ce départ.

Modification et Report d'une formation

Toute demande de modification de la réservation initiale (changement de dates, ajout ou retrait d'une prestation, changement d'hébergement, etc.) demandée par le participant après confirmation de l'inscription, devra être formulée par écrit.

You're Welcome étudiera alors la demande afin de savoir si les nouvelles spécifications peuvent être prises en compte. Si la modification est possible, celle-ci fera l'objet de frais de modification d'un montant de 110 €. A ces frais pourront s'ajouter d'éventuels frais demandés par les écoles partenaires de You're Welcome. Le client sera avisé des frais supplémentaires et devra signifier son accord par courriel ou courrier en RAR pour application de cette nouvelle tarification.

En cas de report au-delà de l'année civile en cours, d'éventuelles évolutions tarifaires annuelles pourront également s'appliquer à la nouvelle réservation.

Si You're Welcome ne peut pas satisfaire la demande, le Client pourra maintenir sa réservation initiale ou l'annuler selon les conditions d'annulation ci-dessus.

Report d'un cours à distance avec un professeur

Le calendrier des cours particuliers à distance avec un professeur est fixé de gré à gré par le Client et son professeur, au fur et à mesure du déroulement de la formation. Le Client peut demander le report d'un cours en respectant un préavis de 48 heures. Passé ce délai le cours ne pourra être déplacé. Il sera dû et le Client ne pourra en réclamer le remboursement.

Refus de visa - En cas de non-obtention de visa, l'annulation de la réservation entraîne une retenue de frais de modification de 110 €, auxquels s'ajouteront d'éventuels frais appliqués par nos écoles partenaires. Le participant devra en informer You're Welcome par écrit, pièces justificatives à l'appui. Si le participant se voit refuser son visa car son passeport ou sa pièce d'identité sont périmés, les conditions normales d'annulation s'appliquent.

4.3- Force majeure

You're Welcome ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de force majeure, du fait de tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de You're Welcome ne pourra jamais être engagée pour les dommages directs ou indirects liés à ces circonstances. La force majeure répond aux principes tels que définis dans l'article 1218 du Code Civil.

Article 5- Obligations du Client

5.1 – Obligations générales - Règlement intérieur

Le client s'engage à respecter les termes du Règlement intérieur, joint à son dossier d'inscription, et à le retourner signé à You're Welcome. En cas de non-respect du règlement intérieur, d'absence, de comportement anormal ou non compatible avec le bon déroulement de la formation ou du séjour, You're Welcome ne pourra en être tenu pour responsable et pourra être amené, en concertation avec l'école, à exclure le Client de la formation. Le participant ne pourra prétendre à aucun remboursement. Il supportera le coût des heures non prises en charge ainsi que l'ensemble des frais supplémentaires occasionnés par cette situation.

5.2 – Formations en immersion

Formalités

Pour tout séjour en immersion à l'étranger, il est de la responsabilité du Client de se tenir informé et d'être en règle avec les formalités de sortie du territoire et d'entrée dans le pays de destination. You're Welcome ne saurait être tenu pour responsable de toute absence, insuffisance ou non-conformité des documents présentés. Si le participant n'était pas en possession des documents nécessaires pour son départ (défaut d'obtention, perte ou vol), il pourrait être refoulé à la frontière sans pouvoir prétendre à un remboursement des sommes versées pour son séjour (y compris s'il a souscrit une assurance annulation, celle-ci ne couvrant pas ce type de risque).

You're Welcome informe le Client dès l'inscription de ces formalités. Celui-ci devra prendre en compte le délai nécessaire à l'obtention d'éventuels documents (passeport, visa, etc.). You're Welcome fournit à titre informatif sur son site Internet les informations nécessaires. Les informations relatives aux formalités contenues sur les sites internet et les documents de You're Welcome sont données de bonne foi, mais seules les informations données officiellement par les ambassades peuvent être considérées comme définitives et certaines.

Ressortissants Français - Les destinations que You're Welcome propose au sein de l'Union Européenne nécessitent que le participant soit muni pour son départ d'une pièce d'identité en cours de validité : passeport ou carte d'identité dont la date faciale est non dépassée. D'autres obligations s'imposent aux participants mineurs (voir ci-dessous). Pour les destinations, notamment le Royaume-Uni, les Etats-Unis, l'Australie, le Canada nécessitent un passeport personnel, des formalités particulières et sous certaines conditions, l'obtention d'un visa. (Voir article 4 – Refus de visa)

Ressortissants d'autres nationalités - Les ressortissants d'autres nationalités doivent se renseigner auprès du Consulat ou de l'Ambassade du pays de destination, afin de se mettre en conformité au regard des conditions d'entrée sur le territoire. (Voir article 4 – Refus de visa)

Santé / Assurance médicale

Assurance médicale - Pour tout séjour en immersion à l'étranger, le Client s'engage à être couvert par une assurance en responsabilité civile et une assurance médicale/rapatriement. Si le Client ne souscrit pas l'assurance proposée par You're Welcome (article 6), il devra impérativement communiquer une attestation d'assurance à You're Welcome et se munir de son contrat comportant les coordonnées de son assureur pour son départ.

Pour un séjour dans un pays de l'Union Européenne, le Client peut obtenir avant son départ une Carte Européenne d'assurance maladie auprès de sa Caisse Primaire d'Assurance Maladie afin de bénéficier d'une prise en charge financière des soins médicaux.

Déclaration de santé - En cas d'éventuels antécédents médicaux, problèmes de santé ou handicaps, le Client devra impérativement communiquer à You're Welcome lors de l'inscription, toute information médicale utile. Toute information incomplète sur les antécédents médicaux pourra entraîner une absence de prise en charge par l'assurance et un rapatriement à la charge du participant sans que celui-ci puisse prétendre à un remboursement même partiel de ses frais de séjour.

Sécurité sanitaire - Le Client est tenu de s'informer sur les risques sanitaires et sociaux éventuellement liés à sa destination, et connaître les mesures applicables en vue de la prévention de certaines maladies et épidémies. You're Welcome invite le participant à consulter régulièrement le site www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs".

Participants mineurs

Certains séjours en immersion pour adultes sont accessibles pour des mineurs de 16 et 17 ans.

Conditions de séjour et de voyage - You're Welcome fournit des prestations de cours et d'hébergement dans le pays de destination, sans offrir de prestations d'encadrement. Les parents ou responsables légaux des participants déclarent avoir été informés de la maturité nécessaire requise pour ce type de séjour, des conditions de séjour de leur enfant, de l'absence d'encadrement, et ne sauraient tenir You're Welcome pour responsable d'éventuels problèmes liés à ces conditions. Ils renoncent à tout recours à l'encontre de You're Welcome. Une décharge de responsabilité signée par les parents ou représentants légaux du participant mineur devra obligatoirement être fournie avant le départ.

Le participant voyageant seul, devra impérativement souscrire l'option Transferts aller et retour depuis son aéroport ou gare d'arrivée jusqu'à son hébergement, ou être accompagné par ses parents, à l'aller et au retour. Dans ce second cas, les parents s'engagent à accompagner leur enfant jusqu'à son lieu d'hébergement, et venir l'y chercher à la fin du séjour, et communiquent à You're Welcome une attestation sur l'honneur en ce sens.

Autorisation de sortie du territoire - La participant mineur devra, pour son voyage, être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire dûment complétée et signée par ses responsables légaux. Il devra s'en munir pour son voyage, avec la photocopie complète de la pièce d'identité du responsable légal ayant signé l'Autorisation de Sortie du territoire. L'Autorisation de Sortie du territoire est à compléter en ligne sur service-public.fr.

Autorisation d'entrée - Afin de répondre aux obligations du pays de destination, le participant mineur devra pour son voyage, être en possession d'un document, fourni par You're Welcome à l'inscription, rédigé dans la langue du pays de destination, qui devra être signé par ses parents, qui l'autorisent ainsi à voyager seul sur le territoire.

Santé - En inscrivant leur enfant mineur, les parents, ou représentants légaux, autorisent You're Welcome ou son représentant à prendre toute décision utile à son bien-être et à sa santé durant son séjour, et donnent au médecin qui le jugerait nécessaire leur consentement à tout acte médical ou chirurgical urgent. A l'inscription de leur enfant, ils communiquent à You're Welcome un questionnaire médical dûment complété.

Article 6- Assurance

Dans le cadre d'une formation en immersion, You're Welcome propose à ses Clients, une solution d'assurance optionnelle.

Assurance annulation - La garantie Annulation permet au participant de se prémunir des risques financiers occasionnés par une annulation de son fait mentionnés à l'article 4. Les détails de cette police d'assurance sont disponibles sur le site Internet de You're Welcome ainsi que sur un document d'information joint à la proposition commerciale adressée au Client. La garantie annulation couvre toute annulation

intervenant avant le départ, imprévisible et motivée : accident, maladie, maladie grave ou décès d'un membre de la famille proche, divorce, licenciement économique, etc. La cause d'annulation doit être justifiée par un tiers habilité. L'ensemble des causes d'annulation acceptées figure dans le contrat d'assurance. Le défaut de règlement du séjour, le renvoi, la non-présentation le jour du départ ne sont pas couverts.

Assurance médicale-rapatriement – La garantie médicale rapatriement couvre le Client en cas de frais médicaux, d'hospitalisation durant le séjour, et de rapatriement. Si le Client ne souscrit pas cette assurance, il s'engage à être couvert par un autre contrat d'assurance (article 5.1)

Article 7 – Réclamations et médiation

Procédure - Les insatisfactions relatives aux prestations délivrées durant la formation devront être immédiatement signalées à You're Welcome (article 1.4). Les réclamations devront être adressées à You're Welcome par courrier recommandé avec accusé de réception au siège de l'agence, 28 Boulevard de la Colonne 73000 CHAMBERY. You're Welcome s'engage à accuser réception de ce courrier dans les 48 heures ouvrées, et à apporter une réponse circonstanciée dans un délai maximum de 30 jours.

Médiation - Après avoir saisi le service clients de You're Welcome et à défaut de réponse satisfaisante à l'issue du délai de 30 jours suivant la réclamation, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel.

Article 8 – Protection des données personnelles

You're Welcome agit dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016. Dans le cadre de la réalisation de ses formations et pour la délivrance de ses services, You're Welcome est amené à collecter des données à caractère personnel. Ces données peuvent être partagées avec des sociétés tierces (écoles de langue, prestataires, etc.) pour le strict besoin des services dispensés. Le Client dispose sur les données personnelles le concernant, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, et d'apposition, et peut à tout moment révoquer les consentements aux traitements. Il est susceptible de faire valoir ses droits directement auprès de You're Welcome qui s'engage à y faire droit dans les délais réglementaires en écrivant à l'adresse suivante : info@yourewelcome.com. Conformément à l'exigence essentielle de sécurité des données personnelles, You're Welcome s'engage à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises et/ou communiquées à des personnes non autorisées. You're Welcome s'engage à :

-Ne traiter les données personnelles que pour le strict besoin de ses services ;

-Conserver les données personnelles pendant trois (3) ans ou une durée supérieure pour se conformer aux obligations légales, résoudre d'éventuels litiges et faire respecter les engagements contractuels.

En recourant à ses services, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les termes des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de You're Welcome.

Informations légales

YOU'RE WELCOME 28 Boulevard de la Colonne • 73000 Chambéry • Tél 04 79 33 22 12 • www.yourewelcome.com •

info@yourewelcome.com

Sarl Comptoir des Horizons / Capital 10 000 € / 431 754 910 RCS Chambéry / Déclaration Atout France : IM073110047 / N° de formateur : 82730084973 / APE : 8559B

Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris / RCP : Gras Savoye - 33-34 Quai de Dion Bouton - 92814 Puteaux

Version mise à jour le 1er mai 2021