

**CONTRAT DE
PRESTATION DE SERVICES**

PAZAPA SERVICES - FZCO

Service d'accompagnement pédagogique à distance - Europe

2026-2027

PAZAPA SERVICES - FZCO

Le présent contrat est conclu entre :

PAZAPA SERVICES - FZCO, Free Zone Company immatriculée à Dubaï, Émirats arabes unis, numéro de licence commerciale 8971, dont le siège social est situé Building A1, Dubai Digital Park, Dubaï, Émirats arabes unis (ARE), ci-après dénommée « la Société ». La Société exploite le site pazapa-education.com.

ET

Le responsable légal du mineur bénéficiaire des prestations ou le bénéficiaire majeur, ci-après dénommé « le Client ».

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société fournit au Client une prestation de services d'accompagnement éducatif personnalisé à distance.

Le Client déclare avoir fait le choix du mode d'instruction de l'enfant sous sa seule responsabilité. La Société n'assume aucune mission d'organisation, de direction ou de contrôle d'un cursus scolaire au sens de la réglementation éducative applicable dans le pays de résidence du bénéficiaire.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité du présent contrat préalablement à sa validation et en accepter les termes sans réserve. La validation électronique réalisée via le formulaire en ligne vaut acceptation libre, éclairée et non équivoque du contrat.

Cette validation engage le Client pour le ou les bénéficiaires qu'il inscrit aux prestations choisies.

La Société se réserve la faculté de modifier les présentes conditions contractuelles afin de les adapter aux évolutions légales, réglementaires, techniques ou organisationnelles. Toute modification substantielle fera l'objet d'une information préalable dans un délai raisonnable et ne pourra remettre en cause les prestations déjà réglées.

Le présent contrat est régi par les conditions générales et financières applicables au jour de la validation.

Le présent contrat est conclu pour la zone suivante : Clients résidant au sein de l'Union européenne. Il est rattaché au site pazapa-education.com, ainsi qu'aux CGV/CGU PAZAPA SERVICES - FZCO - Europe, applicables au site pazapa-education.com.

Le domaine principal pazapaenligne.com constitue un site vitrine distinct. Il ne permet pas de payer une prestation, de valider une commande, de signer un contrat, de créer un compte client ou de transmettre un dossier d'inscription. Toute commande, tout paiement et toute relation contractuelle relèvent exclusivement du sous-domaine contractuel ou du site pazapa-education.com lorsqu'il est utilisé pour la souscription, et de l'entité désignée au présent contrat.

ARTICLE 1 : MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES PRESTATIONS

§1. Commande des prestations

La souscription aux prestations proposées par la Société s'effectue exclusivement via le formulaire en ligne mis à disposition sur le site pazapa-education.com.

Pour que la demande soit prise en compte, le Client doit :

- Compléter et valider le formulaire en ligne ;
- Fournir l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des prestations.

La validation du formulaire constitue une commande ferme des prestations choisies, sous réserve de l'exercice du droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance, selon le pays de résidence du Client.

Les prestations sont conclues pour la durée indiquée lors de la commande. Elles ne font l'objet d'aucune reconduction tacite.

La Société se réserve la faculté de limiter le nombre de bénéficiaires par formule ou par créneau d'accompagnement afin de garantir la qualité de ses services. Lorsque la capacité maximale est atteinte, la Société peut refuser toute nouvelle commande sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

La commande devient définitive à l'issue du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours, sauf demande expresse du Client d'exécution anticipée dans les conditions prévues par le droit applicable.

Le délai de traitement administratif des commandes est fixé à soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la réception d'un dossier complet.

Un dossier est réputé complet lorsque l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des prestations a été transmis et vérifié par la Société. La validation informatique du formulaire ne vaut pas validation définitive tant que cette vérification n'a pas été effectuée.

En cas de dossier incomplet, l'accès aux prestations peut être différé. Ce différé ne constitue ni une résiliation, ni un droit à remboursement, dès lors que la commande demeure valable.

La Société se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas :

- D'informations inexactes, incomplètes ou erronées ;
- D'incompatibilité manifeste entre la demande du Client et la nature des prestations proposées ;
- D'antécédents d'impayés, de dettes antérieures ou de comportements inappropriés du représentant légal ou de l'élève.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée à ce titre.

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de la mise à jour des informations transmises. Il s'engage à signaler sans délai toute modification susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des prestations ou la facturation.

Les données collectées sont strictement nécessaires à l'exécution du contrat de prestation de services.

À défaut de transmission des informations requises, la commande ne pourra être validée ni exécutée.

ARTICLE 2 : FORMATION DU CONTRAT ET RESPONSABILITE DU CLIENT

§1. Acceptation contractuelle

La validation en ligne de la commande, matérialisée par la case d'acceptation prévue à cet effet, constitue une signature électronique et vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions contractuelles, des Conditions Générales de Vente et de la politique de protection des données.

§2. Information préalable et engagement éclairé

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des informations relatives aux prestations proposées avant validation de sa commande.

Il déclare disposer des équipements matériels, techniques et d'une connexion internet adaptés à l'exécution des prestations à distance.

Il lui appartient également d'apprécier l'adéquation des prestations choisies aux besoins du bénéficiaire, notamment au regard de son âge, de son niveau, de son autonomie et de ses capacités d'organisation.

§3. Nature des prestations et obligations de moyens

Les prestations fournies par la Société constituent un accompagnement éducatif à distance. Elles s'analysent comme une obligation de moyens.

La Société ne garantit aucun résultat académique, progression particulière ou adaptation automatique du bénéficiaire au mode d'accompagnement proposé.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de difficultés liées notamment :

- à un défaut d'autonomie du bénéficiaire ;
- à une inadéquation entre les prestations choisies et les besoins réels ;
- à des contraintes matérielles ou techniques indépendantes de la Société.

§4. Choix des prestations et engagement financier

Le choix des prestations relève de la responsabilité exclusive du Client.

À l'issue du délai légal de rétractation, la commande devient définitive.

Les prestations souscrites constituent un ensemble indivisible tel que présenté lors de la commande.

L'absence de participation totale ou partielle aux séances, contenus ou outils mis à disposition ne donne lieu à aucune réduction, suspension ou remboursement, sauf disposition légale contraire.

§5. Absence d'exonération et accompagnement préalable

La non-utilisation des prestations, l'absence de connexion ou l'usage partiel des services ne constituent pas un manquement de la Société à ses obligations et ne peuvent justifier la résiliation unilatérale du contrat ou la suspension du paiement.

ARTICLE 3 : CADRE APPLICABLE À L'APPRENANT

§1. Âge et usage adapté

Les prestations proposées par la Société sont conçues pour des bénéficiaires âgés d'au moins trois (3) ans. Ce seuil est fixé au regard des recommandations générales relatives à l'usage des outils numériques chez les jeunes enfants.

Le Client demeure seul responsable de l'opportunité d'exposer le bénéficiaire aux outils numériques nécessaires à l'exécution des prestations.

§2 Responsabilité du Client

Lorsque le bénéficiaire est mineur, le Client conserve l'entière responsabilité de son encadrement, de sa supervision et de son accompagnement lors de l'utilisation des prestations.

Pour les jeunes enfants, la présence d'un adulte accompagnateur est recommandée afin d'assurer un usage approprié des outils numériques et un environnement adapté.

La Société n'exerce aucune mission de surveillance physique ou de garde et ne saurait être tenue responsable des conditions matérielles dans lesquelles les prestations sont suivies.

§3. Accès nominatif et non-cessibilité

L'accès aux prestations est strictement personnel et réservé au bénéficiaire désigné lors de la commande. Les identifiants d'accès sont confidentiels et ne peuvent être transmis, partagés ou cédés

- un tiers.

Toute utilisation frauduleuse ou détournée pourra entraîner la suspension de l'accès aux services, sans préjudice des actions contractuelles pouvant être engagées.

§4. Respect des conditions d'utilisation

Le Client s'engage à respecter les conditions techniques et organisationnelles nécessaires au bon fonctionnement des prestations.

En cas de manquement grave ou répété aux obligations contractuelles, la Société pourra suspendre l'accès aux services après notification.

ARTICLE 4 : ORGANISATION DES PRESTATIONS

§1. Organisation interne

La Société organise librement l'exécution des prestations et mobilise, sous sa responsabilité, les intervenants nécessaires à leur réalisation.

Un descriptif des services et des modalités de contact des différents interlocuteurs peut être communiqué au Client à titre informatif. L'organisation interne relève exclusivement de la Société.

§2. Intervenants

Le Client ne peut exiger l'intervention d'une personne déterminée ni solliciter un changement d'intervenant, sauf motif légitime apprécié par la Société.

§3. Cadre relationnel et respect professionnel

Les échanges entre la Société, ses intervenants et le Client doivent s'inscrire dans un cadre respectueux et professionnel.

Tout comportement abusif, injurieux ou portant atteinte à l'intégrité d'un intervenant pourra entraîner la suspension de l'accès aux prestations, après notification.

§4 Évolution des outils, opérateurs et structures d'exploitation

La Société se réserve la faculté de faire évoluer, remplacer ou modifier les outils, plateformes, solutions techniques, prestataires, opérateurs ou structures juridiques participant à l'exécution des prestations, notamment en cas d'évolution organisationnelle, technique, économique ou juridique.

Le Client accepte par avance qu'une prestation initialement fournie au moyen d'une plateforme, d'un outil, d'un opérateur ou d'une entité déterminée puisse être poursuivie au moyen d'un dispositif équivalent ou par une autre structure, y compris une société liée, une société substituée, une société reprenneuse ou toute autre entité venant aux droits de la Société, sous réserve que cette évolution n'ait pas pour effet de modifier substantiellement la nature, la finalité ou les caractéristiques essentielles des prestations souscrites.

De telles évolutions ne constituent ni une novation, ni une résiliation, ni une modification substantielle du contrat ouvrant droit à annulation, remboursement ou indemnisation, dès lors que les prestations demeurent globalement équivalentes dans leur objet et leur niveau de service.

La Société informe le Client, dans un délai raisonnable, de toute évolution significative affectant les modalités techniques ou la structure d'exploitation des prestations.

ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE, PROPRIETE INTELLECTUELLE ET SECURITE DES ACCES

§1. Propriété intellectuelle

Les contenus, ressources numériques, supports, outils, méthodologies, documents, vidéos, enregistrements et plus généralement tout élément mis à disposition dans le cadre des prestations sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Ils demeurent la propriété exclusive de la Société ou de ses partenaires.

La souscription aux prestations n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du Client ou du bénéficiaire.

§2. Usage strictement personnel

Le Client s'engage à utiliser les contenus et ressources mis à disposition exclusivement pour les besoins personnels du bénéficiaire désigné lors de la commande.

Il est strictement interdit de :

- reproduire, enregistrer, diffuser, partager, céder ou exploiter tout ou partie des contenus, sous quelque forme que ce soit, sans autorisation écrite préalable ;
- transmettre, prêter, vendre ou permettre l'utilisation des accès à un tiers ;
- mutualiser les ressources au profit d'une autre personne ;

solliciter directement les intervenants de la Société en dehors du cadre contractuel, à titre gratuit ou onéreux.

§3. Sécurité des identifiants

Les identifiants d'accès sont strictement personnels, confidentiels et non cessibles. Toute utilisation des services réalisée à partir des identifiants fournis est réputée effectuée sous la responsabilité du Client.

Le Client s'engage à informer sans délai la Société en cas d'utilisation frauduleuse ou suspectée des accès.

ARTICLE 6 : MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS

§1. Planification

Les prestations à distance sont organisées selon un calendrier et des créneaux communiqués au Client.

Les horaires sont exprimés selon le fuseau horaire indiqué lors de la souscription ou sur le planning de la plateforme.

La Société peut adapter l'organisation des sessions pour des raisons techniques ou organisationnelles, sous réserve d'en informer le Client.

Des périodes de congés pédagogiques sont organisées au cours de l'année d'accompagnement, selon le calendrier communiqué au Client. Ces périodes constituent des temps de repos pour les bénéficiaires comme pour les intervenants et s'inscrivent dans l'équilibre global du programme d'accompagnement.

Durant ces périodes, les sessions sont suspendues et les services de la Société peuvent être temporairement indisponibles, sauf indication contraire.

L'accès à la plateforme reste ouvert et les replays disponibles en visionnage.

Les paiements mensualisés demeurent dus pendant ces périodes, le prix convenu correspondant à un accompagnement global lissé sur la durée contractuelle et non à une facturation à la séance.

§2. Participation aux sessions en ligne

Lorsque les prestations incluent des sessions interactives en visioconférence, l'activation de la caméra est requise pendant toute la durée de la session. Cette exigence constitue une condition technique nécessaire à l'identification du bénéficiaire, à la qualité des échanges et au bon déroulement des prestations.

§3. Contraintes techniques, accès à la plateforme et disponibilités des services numériques

L'accès aux prestations suppose que le Client dispose d'un équipement compatible, d'une connexion internet stable ainsi que des outils nécessaires au suivi des sessions à distance.

La plateforme et les services numériques de la Société sont, en principe, accessibles 24h/24 et 7j/7, sous réserve des opérations de maintenance, des mises à jour nécessaires, des interventions sur les infrastructures techniques ou d'hébergement, des incidents techniques ainsi que de toute interruption indépendante de la volonté de la Société.

La Société met en oeuvre les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité, la sécurité et le bon fonctionnement de la plateforme, sans garantir une disponibilité continue, permanente ou exempte de toute interruption.

Le Client reconnaît que les services numériques peuvent faire l'objet d'interruptions temporaires, de ralentissements, de suspensions ou de limitations d'accès, notamment en raison d'opérations de maintenance, de mises à jour techniques, d'incidents techniques, de dysfonctionnements temporaires, d'une surcharge du réseau, d'une défaillance des infrastructures d'hébergement, d'un problème affectant un prestataire tiers ou d'une panne des réseaux de communication.

Dans la mesure du possible, les opérations de maintenance programmée font l'objet d'une information préalable.

Tout dysfonctionnement imputable à l'équipement, à la connexion internet, au fournisseur d'accès, aux matériels ou à l'environnement technique du Client ne saurait engager la responsabilité de la Société ni justifier une suspension des paiements, une réduction du prix ou un remboursement.

Les interruptions temporaires de service inhérentes au fonctionnement d'une plateforme numérique ne donnent lieu à aucune indemnisation ni à aucun remboursement, dès lors que la Société met en oeuvre les moyens raisonnables pour assurer la continuité du service et rétablir l'accès dans les meilleurs délais.

ARTICLE 7 : MODALITES DE SUIVI ET UTILISATION DES RESSOURCES

§1 Organisation du travail personnel

Les prestations proposées par la Société peuvent inclure des recommandations de travail personnel, des exercices, des supports d'entraînement ou des activités complémentaires.

Le Client demeure exclusivement responsable de l'organisation du travail du bénéficiaire, de son implication et du temps consacré aux activités proposées.

Le Client conserve la faculté de ne pas mettre en oeuvre certaines recommandations pédagogiques, de refuser tout ou partie des modalités d'accompagnement proposées, ou de compléter l'apprentissage par des ressources ou interventions extérieures à la Société.

Ces choix pédagogiques relèvent exclusivement de la responsabilité du Client et n'emportent aucune modification du périmètre contractuel des prestations souscrites.

En conséquence, la non-utilisation totale ou partielle des recommandations, activités ou outils proposés n'ouvre droit à aucune réduction, suspension ou remboursement du prix de la prestation.

§2 Participation, assiduité et travaux facultatifs

La participation effective aux sessions en ligne, ressources, exercices, devoirs, travaux et activités proposés relève de l'organisation du Client et du bénéficiaire. Sauf condition particulière expressément prévue pour une séance réservée ou une prestation déterminée, la Société ne se substitue pas au Client dans le contrôle quotidien de l'assiduité, de l'organisation du travail personnel ou de la réalisation des activités proposées.

Les devoirs, travaux, quiz, activités ou évaluations internes, y compris les devoirs notés ou donnant lieu à une note, une appréciation ou un retour pédagogique, peuvent être réalisés à domicile sous la surveillance des parents ou représentants légaux, selon l'organisation pédagogique retenue, le programme suivi, le niveau choisi et les consignes communiquées. Sauf dispositif écrit spécifique, la Société ne certifie pas les conditions matérielles de réalisation du travail ni l'absence d'aide extérieure.

L'absence de participation, le défaut d'assiduité, la non-remise d'un devoir ou la non-utilisation des ressources ne constituent pas un manquement de la Société et n'ouvrent droit à aucune réduction, suspension ou remboursement, sauf disposition impérative contraire.

§2 Espace numérique et outils de suivi

Lorsque les prestations incluent l'accès à un espace numérique, celui-ci constitue un outil de mise à disposition de ressources, de communication et de transmission de travaux.

Le Client s'engage à renseigner les informations nécessaires au bon fonctionnement de cet espace et à en assurer une utilisation régulière.

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à une absence d'utilisation, à une utilisation partielle ou à un défaut de transmission des travaux par le Client.

§4 Supports spécifiques

Pour certaines prestations destinées aux bénéficiaires correspondant aux niveaux dits « Grande Section » (GS) et « Cours Préparatoire » (CP), l'utilisation du manuel de lecture « Léo et Fadi » constitue un support de travail nécessaire au suivi des sessions.

L'acquisition de ce manuel par le Client constitue un prérequis matériel à la bonne exécution des prestations concernées. Celui-ci est disponible à l'achat sous format électronique uniquement.

L'impression est par ailleurs, préférable.

À défaut de disposer de ce support, la Société ne pourra être tenue responsable des difficultés rencontrées lors du suivi des sessions.

§5 Examens officiels et démarches administratives

La Société n'organise aucun examen officiel, concours national ou certification reconnue par l'État.

Il appartient exclusivement au Client de se renseigner sur les démarches administratives nécessaires auprès des autorités compétentes et de procéder aux inscriptions correspondantes.

La Société peut délivrer des relevés trimestriels à usage interne exclusivement, destinés à permettre aux familles de suivre la progression de l'élève dans le cadre de l'instruction en famille, enseignement à domicile ou dispositif équivalent selon le pays de résidence ou, le cas échéant, d'apprécier les progrès réalisés pendant la durée de la prestation pour les élèves déjà scolarisés ou inscrits dans des programmes linguistiques.

Ces relevés ont une finalité exclusivement pédagogique et informative et ne constituent ni un bulletin scolaire officiel, ni une certification académique reconnue par une autorité publique.

§6 Calendrier des examens à l'étranger

Les dates des examens officiels (brevet, baccalauréat ou toute autre épreuve nationale) varient selon le pays de résidence du bénéficiaire.

La Société organise ses programmes d'accompagnement sur la base d'un calendrier pédagogique structuré couvrant plusieurs zones académiques et calendriers internationaux de référence. Toutefois, ce calendrier ne saurait être considéré comme exhaustif ni parfaitement aligné avec l'ensemble des échéances locales propres à chaque pays.

En conséquence, la Société ne peut garantir que l'intégralité du programme d'accompagnement IEF soit achevée à la date d'examen fixée dans toutes les juridictions. Il appartient au Client de s'informer des échéances applicables à sa situation et d'anticiper toute contrainte calendaire spécifique.

À la demande du Client, des séances complémentaires ou un accompagnement individualisé peuvent être proposés afin d'adapter le rythme de progression. Ces prestations donnent lieu à une facturation distincte selon les tarifs en vigueur au jour de la demande.

ARTICLE 8 : METHODOLOGIE ET MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

La Société propose des prestations d'accompagnement éducatif à distance destinées aux enfants, adolescents et adultes. Ces prestations ont pour objet de fournir des outils, méthodes, supports numériques et sessions interactives permettant au bénéficiaire de développer ses connaissances, compétences et autonomie. La Société n'est pas un établissement d'enseignement au sens de la réglementation éducative applicable dans le pays de résidence du bénéficiaire et ne délivre aucun diplôme, certification ou validation officielle.

§1 Approche méthodologique

Les prestations reposent sur des méthodes favorisant l'implication active du bénéficiaire dans son apprentissage, notamment par :

- la mise à disposition de supports numériques structurés ;
- des activités interactives ;
- des temps d'échange et de réflexion ;
- des outils d'auto-évaluation.

La Société peut utiliser des méthodes pédagogiques dites « actives » ou « inversées », consistant à proposer des contenus consultables en amont des sessions interactives.

§2 Approche en classe inversée et pédagogie active

Dans le cadre des prestations proposées, la Société peut mettre en oeuvre une approche dite de « classe inversée ». Cette méthode consiste à proposer au bénéficiaire des contenus théoriques consultables en amont des sessions interactives, via des supports numériques mis à disposition.

Les sessions en ligne sont alors consacrées au réinvestissement actif des notions, à travers des exercices d'application, des échanges, des travaux collaboratifs ou des activités de réflexion. Les intervenants adoptent un rôle d'accompagnement et de facilitation, guidant le bénéficiaire dans l'appropriation et l'approfondissement des concepts.

Cette approche vise à favoriser l'autonomie, l'engagement et la responsabilisation du bénéficiaire dans l'organisation de son travail.

§3 Adaptation aux profils et accompagnement différencié

Les prestations peuvent intégrer, lorsque cela est pédagogiquement et organisationnellement possible, certaines modalités d'accompagnement adaptées aux besoins et profils des bénéficiaires.

La Société s'efforce de proposer des supports variés et progressifs permettant, dans la mesure du possible, une adaptation aux rythmes d'apprentissage.

Lorsque le bénéficiaire présente des besoins spécifiques (haut potentiel, troubles de l'attention, troubles des apprentissages, etc.), le Client demeure responsable de la transmission des éléments utiles

- une éventuelle adaptation.

Les éventuelles adaptations proposées par la Société reposent exclusivement sur les bilans, évaluations ou documents établis par des professionnels compétents (notamment médicaux, paramédicaux ou psychologues) et transmis par le Client.

La Société ne réalise aucun diagnostic, bilan psychologique, bilan neuropsychologique, évaluation médicale ou paramédicale. Elle n'a pas vocation à se substituer à un professionnel de santé et n'exerce aucune activité de nature médicale ou thérapeutique.

Les adaptations pédagogiques éventuelles demeurent limitées au cadre des prestations proposées et aux moyens pédagogiques dont dispose la Société. Certaines situations ou besoins spécifiques peuvent ne pas permettre la mise en place d'une adaptation particulière.

En tout état de cause, la mise en place d'éventuelles adaptations pédagogiques ne garantit pas la disparition des difficultés d'apprentissage ni l'atteinte d'un résultat déterminé.

La Société ne saurait être tenue responsable d'une absence ou d'une inadéquation d'adaptation résultant d'informations incomplètes, inexactes ou transmises tardivement par le Client.

§4 Exercices et retours pédagogiques

Certaines prestations peuvent inclure la proposition d'exercices, travaux ou activités permettant au participant de bénéficier d'un retour individualisé à visée pédagogique.

La réalisation et la transmission de ces travaux demeurent facultatives et constituent un outil de soutien

- l'apprentissage.

Les modalités de dépôt ainsi que les délais applicables sont précisés dans l'espace numérique ou lors des sessions.

La Société ne peut garantir la correction ou le retour individualisé lorsque les travaux ne sont pas transmis dans les délais indiqués.

Les retours éventuellement fournis par la Société ont pour objectif d'accompagner la progression du bénéficiaire et peuvent prendre différentes formes, notamment :

- auto-corrections guidées ;
- explications pédagogiques complémentaires ;
- quiz ou supports interactifs ;
- commentaires individualisés.

Ces retours ont pour finalité d'aider le bénéficiaire à identifier ses axes d'amélioration. Ils présentent un caractère exclusivement pédagogique et indicatif et ne constituent ni une évaluation institutionnelle, ni une validation officielle de niveau.

§5 Cadre relationnel

Les prestations sont mises en oeuvre dans un cadre fondé sur le respect mutuel, la bienveillance et la qualité des échanges. La Société s'engage à mobiliser des intervenants adoptant un comportement professionnel et respectueux.

Des actions de valorisation ou initiatives spécifiques peuvent être proposées afin de stimuler l'implication du bénéficiaire.

§6 Formules spécifiques

Certaines prestations peuvent inclure des modules optionnels ou thématiques, dont la liste et les modalités sont précisées sur le site pazapa-education.com.

Les choix opérés lors de la commande deviennent définitifs à l'issue du délai légal de rétractation.

ARTICLE 9 : INFORMATION, COMMUNICATION ET RELATION CLIENT

§1 Espaces numériques d'échanges

Le Client bénéficie d'un accès à des espaces numériques dédiés (plateforme en ligne et/ou application mobile), permettant notamment :

- la communication avec les services de la Société ;
- l'accès aux informations relatives aux prestations
- la transmission ou consultation de retours individualisés.

Toute communication avec les intervenants s'effectue exclusivement via ces espaces. Aucun contact direct en dehors des canaux officiels ne peut être exigé.

§2 Communications contractuelles, pédagogiques et administratives par email

Le Client accepte que la Société lui adresse par email les communications nécessaires à l'exécution du contrat, notamment confirmations, accès, informations de rentrée, rappels administratifs, échéanciers, incidents de paiement, changements d'outils, informations de sécurité, organisation pédagogique, ressources, réunions, réclamations et toute information importante relative au service.

Ces communications liées au service sont distinctes de la newsletter commerciale facultative. Lorsque la Société diffuse une communication pédagogique ou administrative destinée aux familles, notamment la Gazette des parents lorsqu'elle contient des informations utiles au suivi du programme, elle peut l'adresser au Client au titre de l'exécution du contrat ou de son intérêt légitime à informer les familles, sans que cela vaille inscription obligatoire à une newsletter commerciale.

Le Client s'engage à communiquer une adresse email valide, à consulter régulièrement sa boîte de réception, ses dossiers de courriers indésirables et son espace numérique, et à signaler sans délai tout changement d'adresse. Les informations importantes régulièrement envoyées par la Société sont réputées portées à la connaissance du Client ; il relève de la responsabilité du Client de les ouvrir, de les lire et d'en tenir compte. L'absence d'ouverture, de lecture ou de suivi des emails par le Client ne peut être imputée à la Société et ne suspend ni l'exécution du contrat ni les obligations de paiement.

§3 Procédure de réclamation

Toute réclamation relative à l'exécution des prestations doit être formulée via le formulaire dédié mis

- disposition par la Société.

Les demandes adressées par des canaux informels ne peuvent être traitées comme des réclamations formelles. Un retour est apporté dans un délai indicatif de quatorze jours (14) jours ouvrés à compter de la réception d'une réclamation complète.

§4 Enquêtes de satisfaction

La Société peut être amenée à solliciter les Apprenants et leurs représentants légaux par le biais d'enquêtes de satisfaction, afin de recueillir leurs observations et suggestions d'amélioration concernant notamment l'organisation, les dispositifs pédagogiques ou le fonctionnement général.

La participation à ces enquêtes est facultative et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des services proposés.

ARTICLE 10 : DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT COMPLEMENTAIRES

§1 Principes généraux

Selon la formule souscrite, la Société peut proposer des dispositifs d'accompagnement destinés à faciliter l'utilisation des prestations et à soutenir l'organisation du travail du bénéficiaire.

Ces dispositifs s'inscrivent dans une logique de collaboration entre le Client et la Société.

§2 Support d'accompagnement, échanges avec la Société et prestations complémentaires

La Société peut mettre à disposition du Client un support d'accompagnement destiné à lui fournir des repères organisationnels et méthodologiques relatifs à l'utilisation des services proposés.

Ce support peut notamment inclure des conseils relatifs à l'organisation du travail à domicile, à la gestion du temps ou à la préparation aux contrôles éventuellement prévus par les autorités compétentes dans le cadre de l'instruction en famille.

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'une absence d'utilisation de ces supports par le Client.

Les différents interlocuteurs de la Société interviennent dans le cadre strict de leurs missions respectives. Les échanges avec la Société s'effectuent en priorité par voie écrite, via l'adresse électronique communiquée par la Société ou par la messagerie intégrée à la plateforme pédagogique lorsque celle-ci est disponible. Les demandes de rendez-vous interviennent dans un second temps lorsque la nature de la demande le justifie et s'effectuent exclusivement via les outils numériques prévus à cet effet.

Les rendez-vous ne sont pas organisés à la demande immédiate du Client mais sont proposés dans le cadre d'un calendrier défini par la Société, en fonction des disponibilités des intervenants, des créneaux ouverts et des nécessités pédagogiques du programme.

La Société demeure seule compétente pour organiser la répartition des demandes, la planification des échanges ainsi que la priorisation des sollicitations.

La Société peut également organiser des réunions d'information ou d'accompagnement à destination des Clients (apprenant majeur ou responsable légal) afin de présenter les modalités d'utilisation des services et de répondre aux questions d'ordre organisationnel, pédagogique ou technique.

Le nombre, la durée, le format et la périodicité de ces réunions sont librement définis par la Société.

Est incluse dans la prestation une réunion d'accueil gratuite comprenant notamment :

- une présentation de la plateforme et de ses fonctionnalités ;
- un accompagnement technique relatif à la prise en main des outils numériques ;
- un premier échange pédagogique d'orientation visant à accompagner l'apprenant dans l'utilisation des ressources et l'organisation de son travail.

Tout rendez-vous pédagogique, accompagnement individualisé ou intervention dépassant le cadre de la formule souscrite constitue une prestation complémentaire distincte, susceptible de faire l'objet d'une facturation spécifique selon les tarifs en vigueur au jour de la demande.

Ces prestations complémentaires peuvent notamment inclure, sans que cette liste soit limitative :

- un échange structuré relatif à l'organisation du parcours d'apprentissage ;
- l'accompagnement dans les réflexions relatives aux choix d'orientation scolaire ou universitaire ;
- l'aide méthodologique à l'inscription et à la constitution d'un dossier sur la plateforme Parcoursup ;
- la mise en place de dispositifs individualisés ou de suivi renforcé.

Ces prestations ne sont mises en oeuvre qu'après information préalable du Client et acceptation des conditions tarifaires applicables.

À défaut d'accord sur la facturation correspondante, la Société poursuit l'exécution des prestations dans le strict cadre de la formule souscrite, sans obligation de mise en place d'un accompagnement individualisé ou renforcé.

§3 Préparation aux contrôles administratifs (instruction en famille)

Lorsque le bénéficiaire déclare être soumis à des obligations légales de contrôle dans le cadre de l'instruction en famille, les supports fournis par la Société peuvent être utilisés par le Client à titre d'illustration du travail effectué. Cette déclaration relève de la seule responsabilité du Client ; la Société n'est pas tenue de vérifier ni de déterminer si le bénéficiaire est effectivement soumis à ces obligations.

La Société n'intervient pas dans les procédures de contrôle administratif et ne représente pas le Client auprès des autorités compétentes.

Il est expressément rappelé que, conformément aux dispositions légales applicables, les parents ou représentants légaux demeurent seuls responsables de l'organisation, du contenu et du suivi de l'instruction dispensée à l'enfant dans le cadre de l'instruction en famille.

Dans un objectif d'information générale, la Société met à disposition des familles un replay d'une réunion collective déjà organisée de préparation à une inspection type. Ce replay a un caractère exclusivement informatif et méthodologique ; il ne constitue pas une réunion en direct ni un accompagnement individualisé. La Société est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Elle ne garantit ni la validation du contrôle pédagogique ni l'absence d'observations formulées par l'administration.

Toute préparation individualisée, si elle s'avère nécessaire, pourra faire l'objet d'une prestation complémentaire distincte, facturée selon les conditions tarifaires en vigueur et après l'émission du devis afférent.

ARTICLE 11 : CONDITION D'UTILISATION DES SERVICES ET RÈGLES DE CONDUITE

§1 Principes généraux

L'utilisation des prestations proposées par la Société suppose le respect d'un cadre de communication professionnel et respectueux.

Le Client et le bénéficiaire s'engagent à adopter un comportement conforme aux principes de respect, de courtoisie et de sécurité des échanges.

Tout comportement injurieux, diffamatoire, menaçant, discriminatoire ou portant atteinte à la dignité d'un intervenant ou d'un autre participant est strictement prohibé.

§2 Conditions applicables aux sessions en ligne

Lors des sessions en visioconférence :

- le bénéficiaire doit utiliser son identité réelle ;
- l'environnement sonore et visuel doit permettre le bon déroulement de la session ;
- toute intervention d'un tiers est interdite, sauf disposition contraire expressément prévue ;
- il est interdit d'enregistrer, filmer ou capturer les sessions sans autorisation écrite préalable.

Toute activité étrangère à la session susceptible d'en perturber le déroulement peut entraîner l'exclusion immédiate de la session concernée.

§3 Respect des échanges numériques

Sont strictement interdits :

- le partage d'informations personnelles (coordonnées, identifiants, liens externes) ;
- l'envoi de messages privés non autorisés ;
- la diffusion de contenus sans lien avec les prestations ;
- toute tentative de détournement des outils numériques.

La Société ne saurait être tenue responsable des échanges intervenant en dehors de ses plateformes.

§4 Mesures en cas de manquement

§ En cas de manquement aux obligations du présent article, la Société pourra, selon la gravité des faits : adresser un avertissement écrit ;

§ suspendre temporairement l'accès aux services ;

§ résilier le contrat aux torts du Client en cas de manquement grave ou répété. Ces mesures sont proportionnées et motivées.

ARTICLE 12 : CONDITIONS FINANCIÈRES

§1 Engagement contractuel et financier

1. Principe d'engagement La souscription à une formule vaut engagement contractuel pour la durée prévue lors de la commande, conformément aux informations communiquées avant validation.

La souscription devient définitive à l'issue du délai légal de rétractation applicable ou, lorsque la loi le permet, dès renonciation expresse du Client à ce droit (notamment en cas de fourniture immédiate de contenus numériques ou de démarrage anticipé de prestations).

Sauf disposition légale impérative ou stipulation expresse plus favorable prévue au contrat :

- a) la formule souscrite est ferme et ne peut faire l'objet d'aucun report, suspension ou modification à l'initiative du Client ;
- b) aucun changement de formule ne peut être demandé en cours d'exécution ;

- c) les sommes dues ne peuvent donner lieu à remboursement total ou partiel, hors cas expressément prévus au contrat et/ou par la loi ;
 - d) la souscription est personnelle au bénéficiaire désigné et ne peut être transférée : il est interdit de substituer un bénéficiaire par un autre.
2. Changement de niveau à l'initiative du Client En cas de demande de changement de niveau en cours d'exécution :
- a) le tarif correspondant au niveau le plus élevé est appliqué de plein droit ;
 - b) les supports, ressources ou contenus spécifiques au nouveau niveau, lorsqu'ils ne sont pas inclus dans la formule initiale, sont facturés en sus ;
 - c) aucune compensation financière ne peut être exigée au titre du niveau initialement choisi.
3. Formules composées Dans le cadre d'une formule composée de plusieurs volets pédagogiques, si l'un de ces volets ne peut être assuré pour des raisons pédagogiques, organisationnelles ou indépendantes de la volonté de la Société, la Société peut proposer une adaptation raisonnable, telle qu'un réaménagement du dispositif, un changement d'intervenant ou toute solution pédagogique équivalente.

À défaut de solution équivalente pouvant être mise en place dans un délai raisonnable, les modalités d'ajustement éventuelles sont appréciées au regard des prestations effectivement fournies et des dispositions légales applicables, sans remise en cause de l'engagement relatif aux volets de la formule demeurant assurés.

§2 Durée d'engagement et modalités générales de paiement

- 1. Durée d'engagement Les formules sont souscrites pour la durée indiquée lors de la commande. Lorsque la formule correspond à une année, l'engagement est annuel, ferme et indivisible.

Le choix d'un paiement échelonné constitue une facilité de règlement et ne remet pas en cause l'engagement souscrit ni l'exigibilité de l'intégralité du prix convenu.

Pour un paiement en dix (10) paiements :

- a) le premier paiement intervient au mois de juin 2026 et le dernier au mois de mars 2027 ;
 - b) en cas de souscription postérieure à juin 2026, les paiements sont maintenus jusqu'en mars 2027 inclus, et le montant total dû est ajusté au prorata temporis de la période effective de services restant à courir ; c) aucun décalage, suspension, réduction du nombre de paiements ou modification unilatérale de l'échéancier ne peut être accordé du seul fait d'une souscription tardive ou d'un paiement échelonné.
2. Paiement récurrent Lorsque le paiement est échelonné :
- a) les paiements mensuels sont débités automatiquement le 5 de chaque mois ;
 - b) les paiements en deux (2) fois donnent lieu à un paiement à la souscription puis le 05/08/2026.

Tout incident de paiement entraîne l'application des stipulations relatives aux impayés, notamment la suspension des accès, selon les conditions prévues au contrat.

§3 Modalités de règlement et frais bancaires

- 1. Moyen de paiement Le règlement s'effectue par carte bancaire via une solution de paiement sécurisée. Le Client renseigne, sous sa responsabilité, les informations nécessaires au paiement.

2. Frais bancaires En cas de paiement au profit d'une société de droit étranger, le Client supporte les frais bancaires éventuels appliqués par son établissement. Ces frais ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement, compensation ou contestation auprès de la Société.
3. Information sur les tarifs Les tarifs, le contenu des formules et les modalités de paiement sont accessibles en ligne. Le récapitulatif affiché au moment de la commande et/ou le formulaire de souscription vaut information précontractuelle et fait foi en cas de contestation.

§4 Souscription en cours d'année

1. Calcul des frais En cas de souscription en cours d'année :
 - a) les frais sont calculés au prorata temporis ;
 - b) le montant dû est indiqué clairement au moment de la commande.
2. Souscription en cours de période Toute souscription effectuée en cours de période organisée (trimestre/cycle) rend la période entamée exigible, ainsi que les périodes suivantes.

§5 Caractère ferme et indivisible de l'engagement et exigibilité

1. Indivisibilité La souscription à une formule vaut engagement ferme et indivisible, tant sur le plan contractuel que financier. Elle ne peut être fractionnée, suspendue ou interrompue à l'initiative du Client, sauf cas expressément prévus au contrat et/ou par la loi.
2. Exigibilité Le prix rémunère la mise à disposition des services, des moyens humains, techniques, administratifs et organisationnels mobilisés pour l'exécution de la formule, indépendamment de l'utilisation effective par le Client.

En conséquence, l'interruption, l'absence d'utilisation, la non-connexion ou l'utilisation partielle des services n'emporte ni suspension de l'obligation de paiement, ni réduction des sommes dues, hors cas expressément prévus au contrat et/ou par la loi.

3. Paiement mensuel : absence de paiement au mois Lorsque le règlement est effectué par mensualités, il est expressément précisé que :
 - a) la mensualisation constitue une modalité de paiement échelonné ;
 - b) elle ne constitue pas un paiement "au mois" ni une prestation mensuelle résiliable à tout moment ; c) le Client demeure tenu du règlement de l'ensemble des échéances jusqu'au terme de l'engagement, hors cas prévus par la loi ou par le contrat.
4. Exceptions strictes Seuls les cas expressément prévus au contrat et/ou ceux relevant d'une disposition légale impérative, dont un cas de force majeure ou un événement équivalent rendant définitivement impossible l'exécution, apprécié selon les droits impératifs applicables, peuvent conduire à un aménagement exceptionnel.

ARTICLE 13 FRAIS DE SOUSCRIPTION ET DISPOSITIFS DE REMISES

§1 Frais de souscription par bénéficiaire

1. Principe Des frais de souscription sont facturés par bénéficiaire lors de la commande d'une prestation de services d'accompagnement.

Ces frais couvrent notamment :

- le traitement administratif et contractuel du dossier,

- la vérification des informations transmises,
- l'ouverture des accès à la plateforme numérique, la configuration des outils pédagogiques,
- la mise en place organisationnelle préalable à l'exécution des services.

Les frais de souscription sont distincts du prix de la prestation principale.

Ils sont dus indépendamment du montant de la formule d'accompagnement choisie.

2. Droit de rétractation Conformément au droit de rétractation applicable au présent contrat :
 - si le droit de rétractation est exercé dans le délai légal et qu'aucune prestation n'a débuté, les sommes versées sont remboursées ;
 - si le Client a demandé expressément le démarrage immédiat de la prestation avant la fin du délai de rétractation, une somme proportionnelle aux services déjà exécutés peut être conservée dans les conditions prévues par le droit applicable et le présent contrat.

En dehors des cas prévus par la loi, les frais de souscription restent acquis.

3. Erreur matérielle ou technique En cas d'erreur manifeste de calcul ou d'affichage lors de la commande :
 - si un montant supérieur a été perçu, la différence est remboursée ;
 - si un montant inférieur a été facturé par erreur, le complément correspondant au tarif applicable au jour de la commande pourra être réclamé.

La correction d'une erreur matérielle ne constitue pas une modification unilatérale du contrat.

§2 Remises applicables aux formules annuelles d'accompagnement

Les remises prévues au présent article s'appliquent exclusivement aux formules d'accompagnement à engagement annuel, à l'exclusion :

- des frais de souscription,
- des prestations ponctuelles,
- des options ou services complémentaires.

Sauf mention contraire expresse, les remises sont cumulables dans les limites définies ci-dessous.

§3 Réduction « Famille nombreuse »

1. Conditions d'éligibilité Lorsqu'une même famille commande simultanément ou renouvelle plusieurs formules annuelles pour plusieurs enfants, une réduction de cinq pour cent (5 %) est accordée à compter du deuxième enfant concerné.
2. Modalités d'application La réduction :
 - s'applique au montant de la formule annuelle correspondante ;
 - est valable uniquement pour l'année contractuelle en cours ;
 - est maintenue sous réserve du respect intégral des obligations contractuelles, notamment financières.

§4 Dispositif de parrainage

1. Principe La Société peut proposer un dispositif de parrainage permettant à une famille déjà cliente et à une nouvelle famille de bénéficier d'un avantage financier.

Le parrainage est réservé aux formules annuelles d'accompagnement.

2. Convention de parrainage La mise en oeuvre du parrainage est subordonnée à la signature préalable d'une convention de parrainage distincte.

Cette convention précise notamment :

- les conditions d'éligibilité,
- les modalités d'attribution de l'avantage financier,
- les délais de validité,
- les cas de nullité ou de retrait de l'avantage.

À défaut de signature de cette convention, aucun avantage lié au parrainage ne pourra être revendiqué.

3. Avantages financiers Sous réserve du respect des conditions prévues par la convention :

§ la famille marraine bénéficie des avantages prévus par la convention d'adhésion au
programme de parrainage « Ambassadeur » ;

§ la famille parrainée bénéficie des avantages ou réductions prévus par cette même convention.

L'avantage est accordé une seule fois par nouvelle famille, quel que soit le nombre d'enfants concernés.

4. Conditions de validité Le bénéfice du parrainage est conditionné :
 - à la validation complète de la commande de la famille parrainée ;
 - au paiement effectif des sommes dues ;
 - au respect des conditions contractuelles.

Est considérée comme nouvelle famille toute famille n'ayant jamais souscrit de prestation auprès de la Société.

Toute utilisation frauduleuse ou non conforme d'un code ou dispositif de parrainage entraîne l'annulation immédiate de l'avantage financier, sans préjudice des sommes restant dues.

§5 Conditions tarifaires liées au mode de règlement

1. Réductions liées au paiement
 - Le paiement comptant ouvre droit à une réduction de 10 % par rapport au tarif de référence en paiement échelonné,
 - Le paiement en deux fois ouvre droit à une réduction de 5 % par rapport au tarif de référence en paiement échelonné.

Ces réductions sont calculées sur la base du tarif annuel de référence applicable au moment de la commande.

ARTICLE 14 : MODALITÉS DE PAIEMENT, GARANTIES ET REMBOURSEMENT

§1 Modalités de paiement

1.Moyen de paiement Le paiement des prestations proposées par la Société s'effectue exclusivement par carte bancaire via le site pazapa-education.com, au moyen d'une solution de paiement sécurisée.

En cas de paiement échelonné, le Client autorise expressément la Société à procéder aux débits automatiques aux échéances convenues sur la carte bancaire enregistrée lors de la commande.

Le Client s'engage à maintenir des moyens de paiement valides et approvisionnés pendant toute la durée contractuelle.

2.Choix du mode de paiement Le mode de paiement est choisi lors de la commande et s'applique pour toute la durée contractuelle prévue.

Le paiement échelonné constitue une facilité de paiement et ne modifie ni la nature ni l'étendue de l'engagement financier.

Aucune modification du mode de paiement ne pourra être acceptée en cours d'exécution, sauf accord exprès de la Société.

§2 Sécurisation des paiements et incidents

1.Défaut ou échec de débits carte En cas d'échec de débits ou de somme impayée, la Société en informe le Client par tout moyen.

En l'absence de régularisation dans un délai raisonnable indiqué dans la notification, la Société pourra :

- suspendre l'accès aux services numériques,
- refuser toute nouvelle programmation de séance,
- et/ou rendre immédiatement exigible le solde restant dû.

Lorsque plusieurs moyens de paiement ont été enregistrés lors de la commande, le Client autorise la Société à tenter le recouvrement sur tout moyen de paiement valide enregistré.

1.Frais bancaires La Société ne peut être tenue responsable des frais, commissions ou pénalités appliqués par l'établissement bancaire du Client, notamment en cas de paiement international ou d'incident de paiement. Ces frais restent à la charge exclusive du Client.

§3 Remboursements

Lorsqu'un remboursement est expressément prévu par le présent contrat ou imposé par la loi, celui-ci est effectué :

- sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande,
- par virement sur un compte bancaire au nom du payeur initial.

Aucun remboursement ne pourra être effectué :

- sur un compte tiers,
- à une personne différente du payeur initial,
- par un moyen de paiement distinct sans justificatif légitime.

Le remboursement intervient dans un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la validation définitive du droit au remboursement.

§4 Déduction des frais

En dehors de l'exercice du droit légal de rétractation et sauf disposition légale impérative contraire, aucun remboursement total ou partiel ne peut être exigé par le Client.

Toutefois, à titre exceptionnel, notamment en cas de force majeure ou d'un événement équivalent rendant définitivement impossible l'exécution, apprécié selon les droits impératifs applicables ou pour tout autre motif apprécié souverainement par la Société, un remboursement partiel pourra être envisagé.

Dans cette hypothèse, le remboursement est effectué déduction faite des frais effectivement engagés par la Société, lesquels demeurent définitivement acquis.

Ces frais comprennent notamment, sans que cette liste soit limitative :

- les frais administratifs et de traitement du dossier ;
- les frais techniques liés à la mise en place et à l'accès aux prestations ;
- les frais de transaction et commissions prélevés par les prestataires de paiement (notamment de type

Stripe ou équivalent), ainsi que tout coût bancaire non récupérable.

Le Client reconnaît que ces frais correspondent à des coûts réels, justifiés et proportionnés engagés pour l'exécution du contrat et qu'ils ne peuvent donner lieu à remboursement.

ARTICLE 15 : ÉCHÉANCIER, IMPAYÉS ET EFFETS CONTRACTUELS

§1 Nature de l'engagement financier

1. Exigibilité globale La commande d'une formule d'accompagnement à durée déterminée emporte engagement pour la totalité de la période contractuelle.

Le paiement échelonné constitue une facilité de règlement et ne correspond pas à une facturation mensuelle indépendante.

Le prix rémunère la mise à disposition des services, des moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires à l'exécution de la prestation, indépendamment de leur utilisation effective.

En conséquence, l'arrêt volontaire de la prestation, la non-utilisation des services ou la cessation d'activité à l'initiative du Client ne suspend pas l'obligation de paiement, sauf disposition légale contraire.

2. Modalités de règlement
 - a) Paiement comptant Le règlement intégral est exigible au moment de la commande.
 - b) Paiement en deux fois 50 % à la commande 50 % à la date prévue contractuellement.
 - c) Paiement échelonné mensuel (débits carte) Le fractionnement s'effectue selon un échéancier automatique défini lors de la commande.

Dans tous les cas, le montant total contractuel reste dû.

3. Suspension d'accès en cas d'impayé En cas de défaut de paiement non régularisé après notification :
 - l'accès à la plateforme numérique,
 - l'accès aux sessions en visioconférence,

- l'accès aux ressources et retours pédagogiques, peuvent être suspendus jusqu'à régularisation complète.

Cette suspension :

- ne constitue pas une résiliation du contrat,
- ne suspend pas l'obligation de paiement,
- n'ouvre droit à aucune compensation financière.

§2 Définition du défaut de paiement

Constitue un défaut de paiement :

- tout rejet de débit carte,
- tout retard de règlement à l'échéance convenue,
- toute contestation bancaire abusive,
- tout paiement partiel non autorisé.

§3 Conséquences contractuelles

En cas de défaut persistant malgré relance :

- le solde restant dû peut devenir immédiatement exigible,
- la Société peut engager toute procédure de recouvrement légale,
- les remises ou avantages tarifaires peuvent être annulés.

§4 Solidarité familiale

Lorsque plusieurs bénéficiaires sont rattachés au même représentant légal, les obligations financières sont solidaires.

En cas d'impayé concernant l'un des bénéficiaires, la Société peut suspendre l'ensemble des accès rattachés au même dossier contractuel jusqu'à régularisation.

§5 Absence de responsabilité de la Société

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences pédagogiques ou organisationnelles résultant d'une suspension d'accès liée à un défaut de paiement imputable au Client.

ARTICLE 16 : RÉTRACTATION ET ANNULATION

§1 Modalités de notification

Le Client peut exercer son droit de rétractation par le formulaire de rétractation ou la fonctionnalité en ligne mise à disposition lorsqu'elle existe, ou par toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté adressée à contact@eduline.ae. La demande doit permettre d'identifier le Client, le bénéficiaire concerné, le programme, la date de commande et l'adresse email utilisée.

Lorsque la demande est transmise en ligne, la Société adresse un accusé de réception sur support durable.

§2 Droit de rétractation

Le Client consommateur dispose d'un droit légal de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat, sauf exception valable, demande expresse d'exécution anticipée ou accès

immédiat à des contenus ou services numériques dans les conditions prévues ci-dessous. Pour les Clients résidant au sein de l'Union européenne, ce droit s'exerce conformément aux dispositions impératives applicables dans leur pays de résidence habituelle.

Le droit de rétractation ne constitue pas une période d'essai.

§3 Effets de la rétractation valable

Lorsque le droit de rétractation est exercé valablement dans le délai applicable, le contrat est résolu et les sommes éligibles sont remboursées par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord différent ou impossibilité technique.

Les sommes correspondant aux services déjà exécutés à la demande expresse du Client, aux accès numériques déjà fournis avec consentement valable, aux contenus numériques fournis immédiatement avec reconnaissance de la perte du droit de rétractation, ou aux frais non remboursables légalement autorisés, peuvent être retenues lorsque le droit applicable le permet.

§4 Exécution anticipée et accès numérique immédiat

Si le Client demande que les prestations commencent avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse. En cas de rétractation dans le délai applicable, le Client reste redevable du montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à la notification de sa rétractation, lorsque le droit applicable le permet.

Si le Client souhaite accéder aux contenus, ressources, replays, supports téléchargeables, plateforme ou services numériques avant la fin du délai de rétractation, il doit donner son accord préalable exprès à l'accès immédiat et reconnaître la perte du droit de rétractation pour les contenus numériques fournis sans support matériel lorsque cette perte est prévue par le droit applicable.

§5 Absence de rétractation après expiration du délai

À l'expiration du délai de quatorze (14) jours, aucun désistement unilatéral ne peut intervenir, sauf disposition impérative contraire ou cas expressément prévu au présent contrat.

La non-utilisation des services, l'arrêt volontaire du suivi, l'absence de connexion ou le défaut d'assiduité ne suspendent pas l'obligation de paiement et n'ouvrent droit à aucun remboursement, sauf disposition impérative contraire.

ARTICLE 17 : RÉSILIATION ET EFFETS CONTRACTUELS

§1 Principe général

Le contrat est conclu pour une durée déterminée correspondant à la formule choisie.

Il ne peut être résilié de manière anticipée par le Client, sauf :

- exercice régulier du droit de rétractation ;
- cas de force majeure ou d'un événement équivalent rendant définitivement impossible l'exécution, apprécié selon les droits impératifs applicables ;
- disposition légale impérative.

§2 Résiliation à l'initiative de la Société

La Société peut refuser une commande dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées suivant sa validation, notamment en cas :

- d'informations inexactes ou incomplètes ;

- d'inadéquation manifeste avec l'offre ;
- d'impossibilité organisationnelle.

En cours d'exécution, la Société peut mettre fin au contrat en cas :

- de manquement grave aux obligations contractuelles ;
- de comportement compromettant le bon déroulement des prestations ;

§3 Effets financiers

En cas de résiliation pour faute du Client :

- les sommes déjà versées restent acquises ;
- le solde restant dû devient immédiatement exigible.

En cas de force majeure rendant définitivement impossible l'exécution :

- un remboursement au prorata temporis pourra être effectué pour la période non exécutée.

§4 Abandon ou non-utilisation

L'absence de participation, la non-utilisation des services, la cessation volontaire ou toute décision unilatérale du Client ne constituent pas un motif de résiliation.

Ces situations n'ouvrent droit à aucun remboursement.

§5 Difficultés financières

Les difficultés financières du Client ne constituent pas un motif légal de résiliation.

La Société peut, à titre exceptionnel et discrétionnaire, proposer un aménagement amiable sans que cela ne constitue un droit acquis pour l'avenir.

ARTICLE 18 : REMBOURSEMENT PARTIEL

§1 Principe : absence de remboursement hors cas express

Le prix des Prestations rémunère la mise à disposition des moyens humains, techniques, numériques, méthodologiques et organisationnels de la Société pour la durée contractuelle souscrite, indépendamment de l'utilisation effective par le Client ou le bénéficiaire.

En conséquence, aucun remboursement total ou partiel n'est dû, sauf dans les cas strictement et limitativement définis au présent article, constituant des exceptions contractuelles expresses.

Ne donnent lieu à aucun remboursement, notamment : la non-utilisation, l'arrêt volontaire, l'absence de connexion, le défaut d'assiduité, un changement de projet ou d'organisation, ou toute difficulté d'adaptation au format distanciel.

§2 Indisponibilité prolongée d'un intervenant - continuité et dédommagement plafonné

En cas d'indisponibilité d'un intervenant, la Société met en oeuvre, dans la mesure du possible, une solution de continuité : remplacement, reprogrammation, proposition d'un créneau alternatif, mise à disposition de ressources équivalentes ou de contenus enregistrés. Ces solutions sont réputées suffisantes et n'ouvrent droit à aucun remboursement.

Un dédommagement forfaitaire peut être accordé uniquement si toutes les conditions suivantes sont réunies :

1. l'indisponibilité excède trente (30) jours ouvrés consécutifs ;

2. aucune solution alternative raisonnable n'a pu être proposée ;
3. l'indisponibilité concerne une Prestation incluse dans la formule souscrite.

Dans ce cas, le dédommagement est plafonné comme suit (sur la base du prix annuel / de la durée contractuelle de référence) :

- 4 h/semaine : 100 €
- 2 h/semaine : 50 €
- 1 h/semaine : 30 € Les montants sont appliqués au prorata temporis de la durée réelle d'indisponibilité. Aucun autre dédommagement ne pourra être exigé à quelque titre que ce soit.

§3 Force majeure affectant le bénéficiaire

Un remboursement ou une remise partielle peut être envisagé à titre strictement exceptionnel en cas de force majeure ou d'un événement équivalent rendant définitivement impossible l'exécution, apprécié selon les droits impératifs applicables, empêchant définitivement la poursuite des Prestations pour le bénéficiaire. Peuvent notamment être examinés : le décès du bénéficiaire ; une maladie grave survenue en cours d'exécution, justifiée par un certificat médical circonstancié établissant une incapacité totale et durable

- bénéficier des Prestations, y compris après aménagements raisonnables ; ou tout autre événement exceptionnel expressément accepté par la Société.

Ne constituent pas des cas ouvrant droit à remboursement/remise : l'indisponibilité du Client, une pathologie connue antérieurement à la souscription, des difficultés d'adaptation au distanciel, un changement de projet, d'organisation ou d'établissement.

§4 Procédure - justificatifs - délai de traitement

Toute demande doit être adressée par écrit à contact@eduline.ae, accompagnée de justificatifs complets, lisibles et exploitables. La Société peut demander tout document complémentaire raisonnable nécessaire à l'instruction.

La Société demeure seule juge de la recevabilité du motif et des suites à y donner. Toute décision favorable est exceptionnelle et non créatrice de droit.

§5 Limitation des effets financiers - plafonds - exclusions

Tout remboursement/remise éventuellement accordé(e) :

- ne peut porter que sur la période postérieure à l'événement reconnu ;
- est strictement limité(e) aux sommes effectivement encaissées par la Société au titre de la période non exécutée ;
- exclut les frais de souscription, de mise en service, les ressources/accès déjà fournis, ainsi que tout coût technique ou administratif incompressible ;
- ne peut en aucun cas excéder les plafonds prévus au présent article.

Aucun remboursement ne pourra être effectué sur un compte tiers ou à une personne différente du payeur initial.

ARTICLE 19 : CGV/CGU - DONNÉES PERSONNELLES

§1 Intégralité - preuve - exclusion des supports marketing

Le présent contrat constitue l'accord complet liant les parties. Il remplace tout échange antérieur (oral/écrit) et toute communication (site, réseaux sociaux, supports commerciaux), sauf mention expresse et écrite intégrée au contrat.

Les descriptions, exemples, publications et supports marketing ont une valeur informative et ne constituent pas, par eux-mêmes, des engagements contractuels.

§1 bis Site vitrine PAZAPA EN LIGNE et espaces contractuels distincts

Les informations générales publiées sur le site vitrine pazapaenligne.com, les réseaux sociaux, supports commerciaux ou pages de présentation n'ont qu'une valeur informative. Elles ne remplacent ni le présent contrat, ni les conditions particulières, ni les CGV/CGU du sous-domaine contractuel. L'éditeur du site vitrine n'est pas responsable de l'exécution du présent contrat lorsqu'il n'est pas l'entité contractante désignée.

§2 Hiérarchie des documents

En cas de contradiction, l'ordre de priorité suivant s'applique :

1. le présent contrat et ses annexes ;
2. les conditions particulières, le récapitulatif de commande ou le devis accepté ;
3. les CGV/CGU PAZAPA SERVICES - FZCO - Europe, applicables au site pazapa-education.com ;
4. les CGU des plateformes, outils de paiement, signature, classe virtuelle ou espaces pédagogiques tiers ;
5. les informations publiées sur le sous-domaine contractuel ou le site pazapa-education.com au jour de la commande.

Les informations générales du site vitrine pazapaenligne.com, des réseaux sociaux ou des supports commerciaux ne prévalent jamais sur les documents contractuels ci-dessus, sauf mention expresse et écrite intégrée au présent contrat.

§3 CGV/CGU - modification - avenant

Les CGV/CGU font partie intégrante du contrat. Toute dérogation ne peut résulter que d'un avenant écrit et signé par la Société.

La Société peut faire évoluer les CGU pour des raisons techniques/sécuritaires ; ces évolutions ne modifient pas les caractéristiques essentielles des Prestations souscrites.

§4 Données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément au RGPD, aux droits nationaux applicables et à la politique de confidentialité PAZAPA SERVICES - FZCO - Europe, pour les finalités nécessaires à l'exécution des Prestations, la gestion administrative et financière, l'assistance, la sécurité, la conformité et la conservation des preuves.

§5 Tolérance - non-renonciation

Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause à un moment donné n'emporte pas renonciation pour l'avenir.

§6 Nullité partielle

La nullité d'une clause n'affecte pas les autres. La clause sera remplacée par une stipulation valide se rapprochant de l'intention initiale.

§7 Absence de requalification - obligation de moyens

Le contrat ne peut être requalifié en contrat "au mois", en prestation ponctuelle isolée, ni en obligation de résultat. La Société est tenue à une obligation de moyens.

ARTICLE 20 : DISPOSITIONS D'APPLICATION DES CGV/CGU DU SOUS-DOMAIN

§1 Objet et champ d'application

Les CGV/CGU PAZAPA SERVICES - FZCO - Europe, applicables au site pazapa-education.com régissent, avec le présent contrat, les prestations pédagogiques, contenus numériques, classes virtuelles, ressources, replays, supports, outils numériques, paiements, réclamations, traitements de données et règles d'utilisation du sous-domaine contractuel et du site pazapa-education.com lorsqu'il est utilisé pour la souscription.

§2 Information précontractuelle et preuve électronique

Le Client reconnaît avoir reçu ou pu consulter avant validation les caractéristiques essentielles du service, le prix total ou ses modalités de calcul, les taxes ou frais applicables, la durée du contrat, les modalités de paiement, les conditions d'accès, les conditions de rétractation ou d'annulation, les garanties impératives applicables et les modalités de réclamation.

Les validations en ligne, cases d'acceptation, signatures électroniques, emails de confirmation, factures, journaux de connexion, horodatages, données de paiement et traces d'accès aux contenus constituent des éléments de preuve, sous réserve de la preuve contraire.

§3 Paiement, accès et incidents

Le paiement échelonné constitue une facilité de paiement du prix convenu et non un abonnement résiliable mois par mois, sauf mention contraire acceptée par écrit. Tout impayé peut entraîner la suspension proportionnée des accès et l'exigibilité du solde dans les conditions prévues au contrat et aux CGV/CGU.

§4 Rétractation, contenus numériques et services commencés

Le régime de rétractation applicable est celui prévu à l'article 16 du présent contrat et aux CGV/CGU PAZAPA SERVICES - FZCO - Europe, applicables au site pazapa-education.com et au domaine pazapa-education.com. Les accès immédiats aux contenus numériques et le démarrage anticipé de services peuvent produire les effets prévus par le droit applicable lorsqu'ils ont été expressément demandés.

§5 Site vitrine, supports commerciaux et espaces contractuels distincts

Le site vitrine pazapaenligne.com a une finalité d'information commerciale générale. Ses contenus, boutons, liens ou appels à l'action ne constituent pas une offre contractuelle ferme et ne remplacent pas les informations du sous-domaine contractuel ou du site pazapa-education.com lorsqu'il est utilisé pour la souscription, du récapitulatif de commande, des CGV/CGU et du présent contrat. L'éditeur du site vitrine n'est pas partie au présent contrat lorsqu'il n'est pas l'entité contractante désignée.

§6 Responsabilité, propriété intellectuelle et données personnelles

La Société est tenue à une obligation de moyens et répond de ses obligations dans les conditions prévues par le droit applicable. Aucune clause ne limite la responsabilité en cas de fraude, faute intentionnelle, négligence grave, atteinte à la vie ou à l'intégrité physique, ni les droits impératifs du consommateur.

Les contenus, supports, méthodes, vidéos, replays, documents, exercices, interfaces, progressions et ressources sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, diffusion, revente, publication, partage ou exploitation non autorisée est interdite.

Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat. Le refus de fournir les informations indispensables peut rendre la prestation impossible. Les droits des personnes sont exercés selon la politique de confidentialité applicable au sous-domaine contractuel ou au site pazapa-education.com.

ARTICLE 21 : RÉCLAMATIONS ET RÈGLEMENT AMIABLE

§1 Réclamation préalable

En cas de difficulté, le Client doit adresser une réclamation écrite préalable à la Société à l'adresse contact@eduline.ae, en précisant son identité, la référence ou date de commande, le programme concerné, l'objet de la réclamation et les justificatifs utiles.

La Société recherche en priorité une solution amiable et répond dans un délai raisonnable.

§2 Clients résidant au sein de l'Union européenne

Après réclamation écrite préalable restée infructueuse, le Client consommateur résidant au sein de l'Union européenne peut recourir aux mécanismes amiables, médiateurs ou autorités compétentes prévus par les règles impératives applicables dans son pays de résidence habituelle.

ARTICLE 22 : DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Le présent contrat est rattaché aux CGV/CGU PAZAPA SERVICES - FZCO - Europe. Il est interprété conformément au droit de l'Union européenne et aux droits impératifs applicables dans le pays de résidence habituelle du Client consommateur au sein de l'Union européenne.

Rien dans le présent contrat ne prive le Client consommateur du droit de saisir les juridictions ou autorités compétentes lorsqu'un droit impératif applicable lui reconnaît cette possibilité.

Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat est déclarée nulle, invalide, illégale, abusive ou inapplicable par une juridiction compétente, cette stipulation est réputée dissociable des autres stipulations, qui demeurent en vigueur dans toute la mesure permise par le droit applicable.