

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES

**English Proficiency SARL**

En vigueur au 07/07/2026

## ARTICLE 1 — Identification du Prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services, ci-après les « CGV », sont proposées par :

### **English Proficiency SARL**

Société à responsabilité limitée au capital social de 250 euros

Immatriculée au RCS du Mans sous le numéro 952 611 309

Siège social : 2 Lotissement du Verger, 72170 Vernie, France

Adresse électronique : [info@englishproficiency.co.uk](mailto:info@englishproficiency.co.uk)

Téléphone : 06 18 43 93 92

English Proficiency SARL est désignée ci-après « English Proficiency » ou « le Prestataire ».

## ARTICLE 2 — Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent, sauf conditions particulières contraires acceptées par écrit, à l'ensemble des prestations de formation, d'accompagnement pédagogique, d'accès à la plateforme ENKI, de préparation et, le cas échéant, d'inscription à une certification proposées par English Proficiency.

Elles s'appliquent notamment aux formations vendues ou organisées :

- par contrat direct avec un client particulier ;
- par contrat direct avec une entreprise, association, organisme public ou autre organisation ;
- par devis accepté ;
- par convention ou contrat de formation professionnelle ;
- par contrat de sous-traitance avec un CFA, une faculté, un établissement d'enseignement ou un organisme de formation ;
- par l'intermédiaire de Mon Compte Formation, EDOF, France Travail, d'un OPCO ou de tout autre financeur ou plateforme de financement.

Le site internet d'English Proficiency, accessible à l'adresse <https://www.englishproficiency.co.uk/>, a principalement une fonction d'information, de présentation et de marketing. Il ne constitue pas, sauf mention expresse contraire, une plateforme de vente directe en ligne.

Lorsque la formation est financée, organisée ou encadrée par une plateforme ou un organisme tiers, notamment Mon Compte Formation, EDOF, France Travail, un OPCO, un CFA, une faculté ou un établissement partenaire, les règles propres à cet organisme, à la plateforme utilisée ou au contrat spécifique conclu prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

## ARTICLE 3 — Définitions

Aux fins des présentes CGV, les termes suivants ont le sens indiqué ci-dessous :

**Client** : toute personne physique ou morale qui commande, finance ou contractualise une prestation auprès d'English Proficiency. Il peut s'agir d'un particulier, d'une entreprise, d'une association, d'un établissement d'enseignement, d'un organisme de formation, d'un CFA, d'une faculté, d'un financeur ou d'une institution.

**Bénéficiaire ou Apprenant** : toute personne qui suit effectivement la formation ou bénéficie de l'accès aux services pédagogiques proposés par English Proficiency. Dans le cadre d'un contrat avec une entreprise, un CFA, une faculté ou un organisme tiers, le Client peut être l'organisation contractante tandis que l'apprenant est le bénéficiaire de la formation.

**Formation** : toute action de formation, accompagnement pédagogique, cours individuel ou collectif, préparation à une certification, formation en anglais général, anglais professionnel ou anglais de spécialité proposée par English Proficiency.

**ENKI** : plateforme numérique développée et exploitée par English Proficiency, utilisée à la fois comme plateforme pédagogique et comme plateforme administrative. Elle peut permettre l'accès à des contenus de formation, tests, devoirs, ressources, documents administratifs, informations de suivi, évaluations, messagerie, preuves de réalisation, documents liés aux examens ou certifications, ainsi qu'à d'autres services liés à la formation.

**Certification** : certification, test ou examen linguistique préparé ou organisé dans le cadre de la formation, notamment CLOE, TOEIC, English 360, LEVELTEL ou toute autre certification mentionnée dans le contrat, le devis, la convention, le programme ou la commande.

**Financeur** : organisme ou dispositif participant au financement ou à la prise en charge de la formation, notamment Mon Compte Formation, France Travail, un OPCO, un employeur, une région, une administration, un établissement d'enseignement ou tout autre organisme compétent.

## ARTICLE 4 — Documents contractuels et ordre de priorité

Les prestations fournies par English Proficiency sont régies par les documents suivants, dans l'ordre de priorité décroissant :

1. les dispositions légales et réglementaires impératives applicables ;
2. les règles obligatoires de la plateforme ou du financeur concerné, lorsqu'elles s'appliquent ;
3. le contrat, devis, bon de commande, formulaire d'inscription, convention de formation, contrat de sous-traitance ou accord spécifique signé ou accepté par le Client ;
4. le programme de formation, la proposition commerciale, le catalogue ou la fiche formation applicable ;
5. les présentes CGV ;
6. les informations générales disponibles sur le site internet ou les supports de communication d'English Proficiency.

En cas de contradiction entre plusieurs documents, le document de rang supérieur prévaut.

## **ARTICLE 5 — Description générale des prestations**

English Proficiency propose des formations d'anglais adaptées aux besoins des apprenants, avec ou sans certification selon l'offre choisie.

Les formations peuvent notamment porter sur l'anglais général, l'anglais professionnel ou l'anglais appliqué à un domaine spécifique, notamment :

- communication ;
- direction ;
- droit ;
- éducation ;
- finance ;
- informatique ;
- recherche et développement ;
- ressources humaines ;
- santé ;
- vente et marketing ;
- tout autre domaine demandé par un Client, une entreprise, une faculté, un CFA, un organisme de formation ou un financeur.

Les formations peuvent être individuelles ou collectives. Elles peuvent être réalisées à distance, en présentiel ou selon un format hybride, en fonction du contrat, du devis, de la convention, du programme ou de l'accord conclu avec le Client.

Lorsque le volume horaire d'une formation est indiqué, par exemple 10 heures ou 20 heures, ce volume correspond aux heures réalisées avec un formateur, sauf mention expresse contraire. Les activités complémentaires réalisées sur ENKI, les devoirs, les ressources, les exercices, les évaluations, les documents administratifs, les activités de préparation et les supports de révision peuvent être fournis en complément, selon le programme choisi, sans diminuer le nombre d'heures de formation avec formateur prévu au contrat.

## **ARTICLE 6 — ENKI : plateforme pédagogique et administrative**

L'accès à ENKI est inclus dans les formations proposées par English Proficiency, sauf mention contraire dans le contrat, le devis, la convention ou le programme de formation.

ENKI est à la fois une plateforme pédagogique et une plateforme administrative. Elle peut donner accès, selon le programme concerné, à certains ou à l'ensemble des éléments suivants :

- test de positionnement initial ;
- contenus de cours ;
- devoirs et activités de travail personnel ;
- activités Quick Write et Quick Record ;
- corrections et retours du formateur ;
- suivi de l'assiduité et de la progression ;
- évaluations ;
- documents administratifs ;
- ressources pédagogiques ;
- informations relatives aux examens ou certifications ;
- documents liés à la section d'anglais d'un examen final, notamment pour les étudiants de CFA, facultés ou établissements partenaires ;
- messagerie ou moyens de contact ;
- attestations, certificats, bilans ou documents de fin de formation, lorsque ceux-ci sont applicables.

L'étendue exacte des fonctionnalités accessibles dépend du programme acheté, du statut de l'apprenant, du financeur, de l'organisation partenaire et du type de formation concerné.

L'accès à ENKI ne garantit pas l'accès à toutes les fonctionnalités existantes de la plateforme pour tous les apprenants.

## **ARTICLE 7 — Création et utilisation du compte ENKI**

Un compte ENKI est créé par English Proficiency pour chaque apprenant inscrit à une formation. L'apprenant ne peut pas créer lui-même un compte ENKI sans inscription préalable à une formation.

Le compte est rattaché à l'adresse électronique communiquée lors de l'inscription. L'accès se fait par un système de lien de connexion ou de jeton envoyé par courrier électronique. Il appartient à l'apprenant de s'assurer que l'adresse électronique fournie est correcte et accessible.

L'accès au compte ENKI est strictement personnel. L'apprenant s'interdit notamment :

- de partager son lien de connexion, jeton, accès ou compte avec un tiers ;
- de permettre à un tiers d'utiliser la plateforme à sa place ;

- de copier, reproduire, diffuser, vendre, transférer ou publier les contenus de la plateforme sans autorisation ;
- de contourner les dispositifs d'accès, de sécurité ou de suivi ;
- d'utiliser la plateforme d'une manière frauduleuse, abusive, malveillante ou contraire à sa finalité pédagogique et administrative.

English Proficiency se réserve le droit de suspendre ou restreindre l'accès à ENKI en cas d'usage abusif, frauduleux, contraire aux présentes CGV, de partage non autorisé d'accès, de comportement inapproprié, de tentative d'atteinte à la sécurité de la plateforme, de non-paiement sérieux ou de tout autre motif légitime.

## **ARTICLE 8 — Ouverture, suspension et désactivation de l'accès ENKI**

L'accès à ENKI peut être ouvert dès que l'inscription est validée, y compris avant le début des cours avec formateur.

Pour les Clients consommateurs bénéficiant d'un droit de rétractation, l'accès immédiat à ENKI avant la fin du délai légal de rétractation nécessite l'accord exprès du Client lorsque la plateforme donne accès à des contenus numériques, services numériques ou services exécutés avant l'expiration de ce délai.

ENKI pouvant donner accès à des contenus numériques sans support matériel, à des services numériques et à des services pédagogiques ou administratifs liés à la formation, le Client consommateur est informé que l'ouverture immédiate de son accès avant la fin du délai de rétractation peut avoir des conséquences sur l'exercice de ce droit.

Pour les contenus numériques sans support matériel mis à disposition immédiatement, le Client consommateur doit donner son consentement exprès au commencement de l'exécution avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaître qu'il perd son droit de rétractation pour ces contenus dès le début de leur exécution, lorsque les conditions légales sont réunies.

Pour les services ou prestations commencés avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du Client consommateur, si celui-ci exerce ensuite son droit de rétractation, un montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter pourra rester dû, conformément aux dispositions applicables du Code de la consommation.

English Proficiency fournit au Client consommateur une confirmation de cet accord sur un support durable, notamment par courrier électronique, document PDF, contrat signé électroniquement ou tout autre support durable applicable.

Lorsque le compte ENKI est désactivé, l'accès actif aux fonctionnalités de la plateforme peut être suspendu ou limité. L'apprenant peut alors ne plus être en mesure de se connecter, d'accéder à certains contenus, de déposer des travaux, d'utiliser la messagerie, de réaliser des évaluations ou de bénéficier d'autres services liés au compte.

La désactivation d'un compte n'entraîne pas automatiquement la suppression des données déjà créées ou traitées dans le cadre de la formation. Les données peuvent être conservées lorsque cela est nécessaire à la gestion administrative et contractuelle, au suivi pédagogique, à la preuve d'assiduité, au suivi des évaluations, à la préparation ou au suivi d'une certification, à la gestion d'un litige, au respect d'une obligation légale, comptable, réglementaire ou de financement, ou à tout autre motif légitime conforme à la réglementation applicable.

Après la fin de la formation, English Proficiency peut maintenir un accès de consultation aux éléments déjà réalisés ou mis à disposition. Cet accès peut être limité, suspendu, modifié ou supprimé en fonction de la situation administrative du dossier, des règles applicables au financement, des contraintes techniques, des durées de conservation ou d'une demande d'effacement recevable.

## **ARTICLE 9 — Disponibilité d'ENKI et continuité pédagogique**

English Proficiency met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer le bon fonctionnement d'ENKI. La plateforme peut toutefois connaître des interruptions temporaires liées à la maintenance, à des mises à jour, à des incidents techniques, à l'hébergement, à des prestataires techniques, à des contraintes de sécurité ou à des cas de force majeure.

En cas d'indisponibilité temporaire d'ENKI, English Proficiency pourra proposer, lorsque cela est nécessaire et possible, des solutions alternatives telles que l'envoi de documents PDF, l'utilisation d'outils de visioconférence, la transmission de supports par courrier électronique, l'utilisation de documents partagés ou toute autre méthode pédagogique raisonnable.

L'indisponibilité temporaire d'ENKI ne remet pas automatiquement en cause la validité de la formation dès lors qu'une solution alternative permet la poursuite raisonnable de la prestation.

## **ARTICLE 10 — Commandes, inscriptions et validation**

Les modalités d'inscription varient selon le type de Client, le mode de financement et le canal utilisé.

Pour les ventes directes, le Client effectue une demande d'inscription, de devis ou de contrat auprès d'English Proficiency. English Proficiency analyse la demande, propose le cas échéant un devis, un programme, une convention ou un contrat, puis procède à l'inscription après acceptation du Client selon les modalités indiquées.

L'acceptation peut notamment prendre la forme :

- d'une signature manuscrite ;
- d'une signature électronique ;
- d'une acceptation écrite par courrier électronique ;
- d'un devis accepté ;

- d'un contrat ou d'une convention signé ;
- d'une validation sur une plateforme de financement ;
- d'une validation sur Mon Compte Formation, EDOF, France Travail, une plateforme OPCO ou tout autre outil applicable ;
- d'une commande ou convention signée par une entreprise, CFA, faculté, établissement d'enseignement, organisme de formation ou autre organisation.

Pour les formations financées ou organisées par un tiers, l'inscription est soumise aux règles propres au financeur, à la plateforme, au contrat de sous-traitance ou à l'organisation partenaire concernée.

English Proficiency se réserve le droit de refuser ou de différer une inscription lorsque les conditions contractuelles, administratives, financières, pédagogiques ou réglementaires nécessaires ne sont pas réunies.

## **ARTICLE 11 — Début de la formation**

Sauf accord contraire ou règle spécifique applicable au financement, la formation peut commencer lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- le contrat, devis, formulaire d'inscription, convention ou accord applicable a été signé ou accepté ;
- les informations nécessaires à l'inscription ont été transmises ;
- les conditions de paiement, de prise en charge ou de validation par un financeur sont réunies ;
- le délai de rétractation applicable a expiré ou, le cas échéant, le Client a expressément demandé le début anticipé de la prestation dans les conditions prévues par la loi.

Pour les Clients consommateurs, les cours avec formateur débutent en principe après l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, sauf demande expresse de début anticipé de la part du Client.

L'accès à ENKI peut être ouvert immédiatement après validation de l'inscription, sous réserve des règles relatives au droit de rétractation et à l'accès anticipé aux contenus ou services numériques.

## **ARTICLE 12 — Prix**

Les prix des prestations sont indiqués dans le devis, contrat, convention, fiche formation, catalogue, plateforme de financement ou tout autre document contractuel applicable.

Les prix peuvent être exprimés hors taxes et/ou toutes taxes comprises selon la nature du Client, le type de prestation, le régime de TVA applicable et le document commercial concerné.

Les prix peuvent varier selon :

- le volume horaire ;
- le format individuel ou collectif ;
- le mode de réalisation, à distance, en présentiel ou hybride ;
- le niveau de personnalisation ;
- la certification incluse ou non ;
- les besoins spécifiques du Client ou de l'apprenant ;
- les exigences administratives ou pédagogiques d'un financeur ou d'un organisme partenaire ;
- les frais éventuels de déplacement, d'organisation ou de certification.

Pour les formations financées par Mon Compte Formation, France Travail, un OPCO ou tout autre financeur, les tarifs, modalités de facturation, délais de paiement et conditions de prise en charge peuvent être encadrés par les règles du financeur ou de la plateforme concernée.

## **ARTICLE 13 — Certification**

Lorsque la formation inclut une certification, le coût de l'inscription à la certification est inclus dans le prix de la formation, sauf mention contraire dans le devis, contrat, convention, fiche formation ou plateforme de financement.

Certaines formations peuvent être vendues sans certification, notamment dans le cadre de ventes directes. Le Client peut également, lorsque cela est possible, acheter une inscription supplémentaire à une certification en complément de sa formation.

Une fois un voucher, une convocation, une inscription à une session ou une commande de certification émis auprès d'un certificateur ou organisme tiers, les frais correspondants sont en principe non remboursables, sauf si le certificateur ou l'organisme concerné accepte lui-même le remboursement, l'annulation ou le report sans frais.

Les conditions d'annulation, de report, de modification, d'absence, de retard, de documents d'identité, de convocation et de passage de la certification sont déterminées par le certificateur ou l'organisme d'examen concerné. Le Client et l'apprenant s'engagent à respecter ces règles.

English Proficiency ne saurait être tenue responsable d'un refus d'accès à l'examen, d'une absence, d'un retard, d'un document d'identité non conforme, d'un problème technique relevant du certificateur, d'un manquement aux règles d'examen ou d'une décision prise par l'organisme certificateur.

## **ARTICLE 14 — Conditions de paiement**

Pour les ventes directes, sauf indication contraire dans le devis, le contrat ou la convention, un acompte de 25 % du prix total est dû à la signature du contrat ou à l'acceptation du devis. Le solde est payé selon l'échéancier indiqué dans les documents contractuels, ou à intervalles réguliers pendant la formation.

Les moyens de paiement acceptés peuvent notamment inclure :

- le virement bancaire ;
- les paiements réalisés par ou via Mon Compte Formation ;
- les paiements réalisés par ou via France Travail ;
- les paiements réalisés par un OPCO ;
- les paiements réalisés par un employeur, établissement, CFA, faculté, organisme partenaire ou autre financeur ;
- tout autre moyen accepté expressément par English Proficiency.

Les paiements par carte bancaire ou chèque ne sont acceptés que lorsqu'ils sont expressément proposés ou acceptés par English Proficiency.

Lorsque la formation est financée par un tiers, notamment Mon Compte Formation, France Travail, un OPCO, un employeur, une faculté, un CFA ou un établissement partenaire, les modalités de paiement, de facturation, d'acompte, de solde et de délai de règlement peuvent être imposées par le financeur, la plateforme ou le contrat spécifique applicable.

En cas de retard de paiement dans le cadre d'une vente directe, English Proficiency adressera en principe un premier rappel écrit, puis un second rappel écrit si nécessaire. En cas de non-régularisation malgré ces rappels, English Proficiency pourra suspendre tout ou partie des prestations restant à réaliser, notamment les cours à venir ou la possibilité de déposer de nouveaux travaux sur ENKI, jusqu'à régularisation de la situation.

La suspension pour retard de paiement ne prive pas nécessairement l'apprenant de l'accès de consultation aux travaux déjà réalisés, sauf situation grave, fraude, abus, contrainte technique ou motif légitime.

Pour les Clients professionnels, des pénalités de retard et, le cas échéant, une indemnité forfaitaire de recouvrement peuvent être appliquées conformément aux dispositions légales applicables et aux mentions figurant sur la facture.

## **ARTICLE 15 — Organisation des cours, reports et absences**

Les cours sont organisés selon les modalités prévues dans le contrat, la convention, le devis, le programme, le planning ou l'accord conclu entre les parties.

English Proficiency applique une politique de report souple, fondée sur la confiance et la bonne foi. Lorsqu'un apprenant ou un Client doit annuler ou reporter un cours pour un motif légitime, le cours est en principe reporté, sous réserve de disponibilité du formateur, de faisabilité pédagogique, de respect des règles du financeur et des contraintes propres au contrat concerné.

De même, si English Proficiency ou le formateur doit reporter un cours en raison d'une maladie, d'un empêchement, d'un incident technique, d'un cas de force majeure ou d'un motif légitime, le cours est reporté à une date ultérieure.

Les règles applicables aux reports peuvent toutefois être plus strictes lorsque la formation est financée ou encadrée par Mon Compte Formation, France Travail, un OPCO, un CFA,

une faculté, un établissement partenaire ou tout autre organisme tiers. Dans ce cas, les règles du financeur, de la plateforme ou du contrat spécifique prévalent.

Le report d'un cours ne constitue pas une annulation de la formation.

## **ARTICLE 16 — Pause, interruption et absence prolongée de l'apprenant**

Pour les formations directes, une pause temporaire peut être acceptée lorsque l'apprenant ou le Client en informe English Proficiency et reste joignable. La durée et les modalités de la pause sont décidées au cas par cas, selon la situation, les disponibilités, le calendrier pédagogique et les contraintes administratives.

Pour les formations financées par Mon Compte Formation, France Travail, un OPCO ou tout autre financeur, les possibilités de pause, d'interruption, de prolongation ou de reprise sont soumises aux règles du financeur ou de la plateforme concernée.

Lorsqu'un apprenant cesse de répondre, ne réserve plus de cours, ne transmet plus les informations nécessaires ou ne donne plus de nouvelles pendant une période prolongée, English Proficiency peut tenter de le recontacter par plusieurs moyens, notamment par courrier électronique, téléphone, SMS, message via ENKI ou tout autre moyen pertinent.

À défaut de réponse pendant une période d'environ six mois malgré plusieurs relances, English Proficiency peut engager une procédure de clôture du dossier. Cette clôture est décidée au cas par cas, en tenant compte de la situation de l'apprenant, du mode de financement, des démarches de relance effectuées, du contrat applicable et des obligations administratives ou réglementaires.

Lorsque l'inexécution ou la non-réalisation complète de la formation résulte de l'absence prolongée, de l'inactivité ou du défaut de réponse du Client ou de l'apprenant, les heures non réalisées ne donnent pas automatiquement lieu à remboursement. English Proficiency peut toutefois proposer, à titre commercial et au cas par cas, une reprise, une prolongation, un réaménagement ou une autre solution adaptée.

## **ARTICLE 17 — Formations financées ou organisées par un tiers**

Lorsque la formation est financée, validée ou encadrée par Mon Compte Formation, EDOF, France Travail, un OPCO, un employeur, une faculté, un CFA, un établissement d'enseignement, un organisme de formation ou tout autre tiers, les règles propres à ce tiers s'appliquent.

Ces règles peuvent notamment concerner :

- les conditions d'inscription ;
- les délais de rétractation ou d'annulation ;
- les conditions de démarrage ;

- les obligations d'assiduité ;
- les preuves de réalisation ;
- les attestations ;
- les feuilles d'émargement ;
- les reports ;
- les pauses ;
- les abandons ;
- les conditions de facturation ;
- les conditions de paiement ;
- les conditions de remboursement ;
- les certifications obligatoires ;
- les documents à transmettre ;
- les contrôles qualité ou audits.

Lorsque le Client est un CFA, une faculté, un établissement d'enseignement, un organisme de formation ou une entreprise, le Client est l'organisation contractante, et les étudiants, alternants, salariés ou apprenants concernés sont les bénéficiaires de la prestation.

## **ARTICLE 18 — Droit de rétractation des consommateurs**

Lorsque le Client est un consommateur au sens du Code de la consommation, ou lorsqu'il bénéficie légalement des dispositions protectrices applicables à certains contrats conclus à distance ou hors établissement, il dispose d'un délai légal de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sauf exception prévue par la loi.

Pour les contrats de prestation de services, ce délai court à compter de la conclusion du contrat.

Le Client peut exercer son droit de rétractation au moyen du formulaire figurant en annexe des présentes CGV, ou par toute déclaration claire et dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, adressée à English Proficiency par courrier électronique ou postal.

Sauf demande expresse de début anticipé de la part du Client, les cours avec formateur ne commencent pas avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours pour les Clients consommateurs.

Si le Client demande expressément que les cours avec formateur commencent avant la fin du délai de rétractation et exerce ensuite son droit de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, conformément aux dispositions légales applicables.

## **ARTICLE 19 — Accès anticipé à ENKI, contenus numériques et services numériques**

ENKI peut être ouvert immédiatement après validation de l'inscription, y compris avant l'expiration du délai légal de rétractation.

La plateforme ENKI peut donner accès à des contenus numériques sans support matériel, à des services numériques et à des services pédagogiques ou administratifs liés à la formation, notamment des ressources, documents, tests, exercices, activités, évaluations, outils de dépôt, outils de messagerie, espaces de suivi et contenus de formation.

Lorsque le Client consommateur souhaite bénéficier d'un accès immédiat à ENKI avant la fin du délai de rétractation, English Proficiency recueille son accord exprès dans les conditions prévues par la loi.

Pour les contenus numériques sans support matériel mis à disposition immédiatement, le Client consommateur donne son consentement exprès au commencement de l'exécution avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaît qu'il perd son droit de rétractation pour ces contenus dès le début de leur exécution, lorsque les conditions légales sont réunies.

Pour les services ou prestations commencés avant la fin du délai de rétractation à sa demande expresse, le Client consommateur reconnaît que, s'il exerce ensuite son droit de rétractation, un montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter pourra rester dû.

La confirmation de cet accord est fournie sur un support durable, notamment par courrier électronique, document PDF, contrat signé électroniquement ou tout autre support durable applicable.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, English Proficiency met fin à l'accès actif à la formation concernée et peut suspendre ou désactiver le compte ENKI associé. Cette suspension ou désactivation met fin à l'accès actif aux contenus, services, fonctionnalités de dépôt, messagerie, évaluations et espaces de suivi liés à la formation annulée.

La rétractation n'entraîne pas nécessairement la suppression immédiate de l'ensemble des données déjà générées ou traitées. Certaines données peuvent être conservées, en base active ou en archivage intermédiaire, lorsqu'elles sont nécessaires à la gestion administrative et contractuelle, au respect d'obligations légales, comptables, réglementaires ou de financement, à la preuve de l'inscription, à la gestion d'un éventuel litige ou à l'exercice des droits des parties.

## **ARTICLE 20 — Réclamations**

Toute réclamation peut être adressée à English Proficiency :

- par courrier électronique à l'adresse : [info@englishproficiency.co.uk](mailto:info@englishproficiency.co.uk) ;
- par courrier postal à l'adresse du siège social indiquée à l'article 1 ;
- via la page réclamation du site : <https://englishproficiency.co.uk/reclamations> ;
- via le bouton ou le lien de réclamation disponible, le cas échéant, depuis le tableau de bord de formation ENKI.

La réclamation doit comporter les informations permettant d'identifier le Client, l'apprenant concerné, la formation concernée et l'objet précis de la demande.

English Proficiency s'engage à examiner les réclamations avec diligence et à apporter une réponse dans un délai raisonnable, sous réserve de la complexité de la demande, des éléments à vérifier et des règles applicables au financement ou au contrat concerné.

## **ARTICLE 21 — Responsabilité d'English Proficiency**

English Proficiency est tenue à une obligation de moyens dans la réalisation des prestations de formation, d'accompagnement pédagogique et de mise à disposition de la plateforme ENKI.

English Proficiency s'engage à mettre en œuvre les moyens pédagogiques, humains, administratifs et techniques raisonnablement nécessaires à la réalisation des prestations commandées.

La responsabilité d'English Proficiency ne saurait être engagée en cas :

- d'absence, retard, indisponibilité ou inactivité du Client ou de l'apprenant ;
- de non-respect des consignes pédagogiques ou administratives ;
- de défaut de transmission d'informations nécessaires ;
- de mauvaise utilisation d'ENKI ou des outils mis à disposition ;
- d'interruption technique temporaire indépendante de sa volonté ;
- de refus, annulation, report ou décision émanant d'un organisme certificateur, financeur, plateforme ou tiers ;
- de non-respect par le Client ou l'apprenant des règles imposées par un certificateur, financeur ou organisme tiers ;
- de force majeure ou événement échappant raisonnablement à son contrôle.

English Proficiency ne garantit pas l'obtention d'un niveau linguistique déterminé, d'un score, d'une certification ou d'un résultat spécifique, ceux-ci dépendant notamment du niveau initial de l'apprenant, de son assiduité, de son implication, de son travail personnel, de sa progression, des conditions d'examen et des critères propres à l'organisme certificateur.

## **ARTICLE 22 — Force majeure**

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français et de la jurisprudence applicable.

Sont notamment susceptibles de constituer des cas de force majeure ou des événements assimilés, selon les circonstances : catastrophe naturelle, incendie, maladie grave, accident, grève, panne majeure, cyberattaque, indisponibilité généralisée d'un service essentiel, décision administrative, crise sanitaire, interruption importante de réseau, événement climatique exceptionnel ou tout autre événement imprévisible, irrésistible et extérieur empêchant l'exécution normale de la prestation.

En cas de force majeure, les parties rechercheront de bonne foi une solution permettant le report, l'adaptation ou la poursuite raisonnable de la formation.

## **ARTICLE 23 — Données personnelles**

English Proficiency traite des données à caractère personnel dans le cadre de la gestion des demandes, inscriptions, contrats, formations, accès ENKI, suivis pédagogiques, évaluations, certifications, obligations administratives, obligations comptables, obligations liées aux financeurs et actions qualité.

Le responsable du traitement est English Proficiency SARL, dont les coordonnées figurent à l'article 1.

Selon les services utilisés, English Proficiency peut traiter notamment les catégories de données suivantes :

- données d'identification ;
- données de contact ;
- données professionnelles ;
- données relatives à la formation ;
- données de positionnement et de niveau ;
- réponses aux tests de positionnement ;
- productions écrites ;
- enregistrements audio réalisés dans le cadre d'activités pédagogiques ;
- notes de cours ;
- données d'assiduité ;
- données de progression ;
- résultats d'évaluations ;
- données relatives aux certifications ;
- données de connexion et de sécurité, y compris adresse IP et informations de connexion ;
- messages échangés via les outils mis à disposition ;
- documents administratifs nécessaires à la formation, au financement, à la facturation ou au suivi du dossier.

Les traitements ont notamment pour finalités :

- la gestion des demandes et inscriptions ;
- l'exécution du contrat ou de la convention de formation ;
- l'organisation des cours ;
- le suivi pédagogique ;
- l'accès à ENKI ;
- la correction et le retour pédagogique ;
- l'évaluation de la progression ;
- la gestion des certifications ;
- la gestion de l'assiduité ;
- la facturation et la comptabilité ;
- la gestion des obligations imposées par les financeurs ;

- la gestion des réclamations et litiges ;
- la preuve de la réalisation des prestations ;
- l'amélioration de la qualité des formations ;
- la sécurité de la plateforme et des systèmes d'information.

Les bases légales des traitements peuvent être, selon les cas, l'exécution d'un contrat, le respect d'une obligation légale, l'intérêt légitime d'English Proficiency, le consentement de la personne concernée ou la nécessité de répondre aux exigences d'un financeur ou d'un organisme certificateur.

Les données peuvent être accessibles, dans la limite de leurs attributions respectives, à English Proficiency, à ses dirigeants, salariés, formateurs, sous-traitants, prestataires techniques, prestataires administratifs, prestataires de signature électronique, hébergeurs, outils de visioconférence, outils Google Workspace, Google Apps Script, Supabase, Fasthosts, organismes certificateurs, financeurs, OPCO, France Travail, Mon Compte Formation, CFA, facultés, établissements partenaires ou toute autorité habilitée lorsque cela est nécessaire.

ENKI est une plateforme exploitée par English Proficiency. Elle peut s'appuyer sur des prestataires techniques, notamment pour l'hébergement, la base de données, le nom de domaine, le certificat SSL, la messagerie, les documents, les scripts et les outils de communication.

English Proficiency prend des mesures raisonnables pour protéger les données personnelles contre l'accès non autorisé, la perte, l'altération, la destruction ou la divulgation non autorisée. Toutefois, Internet et les outils numériques ne peuvent pas être considérés comme des environnements totalement exempts de risque.

## **ARTICLE 24 — Durées de conservation**

Les données personnelles sont conservées pendant une durée proportionnée aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Les données nécessaires à la gestion active de la formation sont conservées pendant la durée de la formation et, le cas échéant, pendant la période de suivi administratif, pédagogique ou qualité nécessaire après la fin de la formation.

Les comptes ENKI peuvent être maintenus en consultation après la fin de la formation, sous réserve des règles de conservation, des contraintes techniques, de la situation administrative du dossier et des droits des personnes concernées.

Les données contractuelles, administratives, pédagogiques, d'assiduité, d'évaluation, de certification, de preuve de réalisation ou de suivi qualité peuvent être conservées en archivage intermédiaire lorsque cela est nécessaire à la preuve de l'exécution du contrat, au respect d'obligations liées à un financeur, à un audit, à une certification qualité, à un contentieux éventuel ou à l'exercice des droits des parties.

Les données comptables et de facturation peuvent être conservées pendant la durée légale applicable aux documents comptables.

Les données anonymisées utilisées à des fins statistiques, pédagogiques, qualité ou d'amélioration des services peuvent être conservées sans limitation particulière dès lors qu'elles ne permettent plus d'identifier directement ou indirectement les personnes concernées.

Chaque personne concernée dispose, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, le cas échéant, de portabilité des données la concernant. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à : [info@englishproficiency.co.uk](mailto:info@englishproficiency.co.uk).

La personne concernée peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## **ARTICLE 25 — Propriété intellectuelle**

ENKI, les contenus de formation, supports pédagogiques, exercices, textes, activités, documents, méthodes, ressources, mises en page, parcours, évaluations, corrections, grilles, supports imprimables, documents téléchargeables, vidéos, audios, éléments graphiques, développements techniques, bases de données, interfaces et plus généralement l'ensemble des contenus créés ou mis à disposition par English Proficiency sont protégés par les règles relatives à la propriété intellectuelle.

Sauf autorisation écrite préalable, le Client et l'apprenant s'interdisent de reproduire, diffuser, publier, vendre, céder, adapter, traduire, modifier, mettre en ligne, partager publiquement ou exploiter commercialement les contenus mis à disposition par English Proficiency.

L'apprenant peut imprimer ou exporter en PDF certains contenus lorsque la fonctionnalité est proposée, notamment via les boutons d'impression ou d'accessibilité d'ENKI. Cette utilisation est strictement limitée à son usage personnel, pédagogique et non commercial dans le cadre de sa formation.

Les productions personnelles de l'apprenant, notamment réponses écrites, enregistrements audio, travaux, messages ou documents déposés, restent attachées à leur auteur lorsque ces productions sont protégeables par le droit d'auteur. L'apprenant autorise toutefois English Proficiency à les stocker, afficher, corriger, commenter, exporter, utiliser pour le suivi pédagogique, l'évaluation, la gestion administrative, la preuve de réalisation, la certification, le financement, la gestion qualité, le traitement des réclamations et la défense des droits d'English Proficiency.

English Proficiency peut utiliser des productions d'apprenants de manière anonymisée à des fins de formation interne, d'amélioration pédagogique, d'assurance qualité, d'exemples, de statistiques ou d'amélioration de la plateforme, à condition que l'apprenant ne soit pas identifiable.

## **ARTICLE 26 — Enregistrements et productions audio**

Certaines activités pédagogiques, notamment les activités Quick Record, peuvent permettre à l'apprenant d'enregistrer et de transmettre des productions audio.

Ces productions peuvent être utilisées pour la correction, le retour pédagogique, le suivi de la progression, l'évaluation, la préparation à une certification, la preuve de participation et l'amélioration qualité.

Elles peuvent également être utilisées sous forme anonymisée à des fins d'exemple, de formation interne ou d'amélioration pédagogique, à condition que l'apprenant ne soit pas identifiable.

Les cours en direct ne sont pas enregistrés par English Proficiency, sauf accord exprès des personnes concernées ou nécessité particulière acceptée par écrit.

## **ARTICLE 27 — Comportement et règles d'utilisation**

Le Client et l'apprenant s'engagent à adopter un comportement respectueux envers les formateurs, dirigeants, salariés, autres apprenants, partenaires et représentants d'English Proficiency.

Sont notamment interdits :

- les propos injurieux, discriminatoires, menaçants ou harcelants ;
- l'usurpation d'identité ;
- la fraude aux évaluations ou certifications ;
- le partage non autorisé d'accès ENKI ;
- la diffusion non autorisée de contenus pédagogiques ;
- l'atteinte à la sécurité ou au fonctionnement de la plateforme ;
- l'utilisation d'ENKI à des fins étrangères à la formation ;
- toute tentative d'extraction massive, de copie automatisée ou de détournement des contenus.

En cas de manquement grave, English Proficiency peut suspendre temporairement ou définitivement l'accès aux services, prendre toute mesure conservatoire utile et, le cas échéant, informer le Client, le financeur, l'établissement partenaire ou l'organisme concerné.

## **ARTICLE 28 — Accessibilité et adaptations**

English Proficiency s'efforce de proposer des modalités pédagogiques accessibles et adaptées, notamment via certains outils d'ENKI permettant l'impression, l'ajustement de la taille des caractères, l'utilisation de formats adaptés ou d'autres fonctionnalités d'aide à l'apprentissage.

Le Client ou l'apprenant est invité à signaler dès que possible tout besoin particulier, situation de handicap, contrainte médicale, difficulté d'accès ou besoin d'adaptation afin qu'English Proficiency puisse étudier les aménagements raisonnablement possibles.

Les adaptations sont mises en place dans la limite des moyens disponibles, des contraintes pédagogiques, techniques, administratives et financières, ainsi que des règles imposées par les financeurs, certificateurs ou établissements partenaires.

## **ARTICLE 29 — Médiation de la consommation**

En cas de litige avec un Client consommateur qui n'aurait pas pu être résolu directement avec English Proficiency après une réclamation écrite préalable, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, conformément aux dispositions applicables.

Le médiateur désigné est :

### **Société Médiation Professionnelle**

2 Rue Marc Sangnier

33130 Bègles

Site internet : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Le recours à la médiation n'est pas obligatoire et ne prive pas le Client de son droit de saisir la juridiction compétente.

## **ARTICLE 30 — Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction dans une autre langue, seule la version française fait foi en cas de difficulté d'interprétation.

En cas de litige, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

À défaut de résolution amiable ou de médiation, le litige sera soumis aux juridictions compétentes dans les conditions de droit commun.

## **ANNEXE I — Formulaire de rétractation**

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter du contrat conclu avec English Proficiency, sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation prévues par la loi ou les présentes CGV.

À l'attention de :

### **English Proficiency SARL**

2 Lotissement du Verger

72170 Vernie

France  
info@englishproficiency.co.uk

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de formation suivante :

Formation concernée :  
Date de commande ou de signature du contrat :  
Nom du Client :  
Nom de l'apprenant, si différent :  
Adresse du Client :  
Adresse électronique :  
Téléphone :

Date :

Signature du Client, uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :

## **ANNEXE II — Clause d'accès immédiat à ENKI**

Cette clause peut être intégrée au contrat, au formulaire d'inscription, à la signature électronique ou à toute procédure d'acceptation applicable lorsque l'accès à ENKI est ouvert avant la fin du délai légal de rétractation.

Je demande expressément l'ouverture immédiate de mon accès à la plateforme ENKI avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours.

Je reconnais que la plateforme ENKI peut me donner accès, selon la formation choisie, à des contenus numériques sans support matériel, à des services numériques et à des services pédagogiques ou administratifs liés à ma formation, notamment des documents administratifs, ressources pédagogiques, tests de positionnement, exercices, outils de dépôt, outils de messagerie, évaluations, espaces de suivi et contenus de formation.

Concernant les contenus numériques sans support matériel mis à disposition immédiatement, je consens expressément à ce que leur exécution commence avant la fin du délai de rétractation et je reconnais que je perds mon droit de rétractation pour ces contenus dès le début de leur exécution, conformément aux dispositions applicables du Code de la consommation.

Concernant les services ou prestations commencés avant la fin du délai de rétractation à ma demande expresse, je reconnais que, si j'exerce ensuite mon droit de rétractation, un montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter pourra rester dû, conformément aux dispositions applicables du Code de la consommation.

Je reconnais qu'English Proficiency me fournira une confirmation de cet accord sur un support durable, notamment par courrier électronique, document PDF, contrat signé électroniquement ou tout autre support durable applicable.

Je comprends que, si j'exerce valablement mon droit de rétractation, English Proficiency pourra suspendre ou désactiver mon accès actif à ENKI pour la formation concernée, sans que cette désactivation implique nécessairement la suppression immédiate de toutes les données déjà traitées, certaines données pouvant être conservées conformément aux obligations légales, contractuelles, administratives, comptables, réglementaires, de financement ou de preuve applicables.