

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

RÉTRACTATION

Concernant les produits, les élèves, personnes physiques non professionnelles, bénéficient d'un délai de rétractation de sept jours à compter de la livraison de leur commande pour frais de retour.

10/ CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

Toute résiliation doit être signalée par mail ou par écrit 7 jours avant la date de la formation. Dans ce cas, aucun frais d'annulation ou de dossier ne seront appliqués. Au delà de ce délai, la formation sera considérée comme intégralement du et ne donnera lieu à aucun remboursement. **DRIVING CENTER** se réserve le droit, sans diminution de tarif, de reporter cette formation en cas notamment de force majeure ou fortuite et également, sans que cela soit limitatif en cas de :

- Panne des équipements
- Maladie d'un instructeur et plus généralement tout événement ne permettant pas la bonne exécution de la formation commandée.

De même **DRIVING CENTER** se réserve expressément la faculté d'annuler ou de reporter la formation si les conditions de sécurité ne sont pas réunies (conditions climatiques). **DRIVING CENTER** s'engage en ce cas à proposer une solution de remplacement ou un remboursement sans pénalités.

11/ MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements seront effectués par carte bancaires ou virement bancaire ; ils seront réalisés par le biais du système de sécurité en Carte bancaire ou PAYPAL qui utilise le protocole crypté SSL (Secure Socket Layer) de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Si les systèmes de commande le permettent, les paiements peuvent être effectués également par chèque à l'ordre de **DRIVING CENTER**.

Le prix est exigible à la commande et dans tous les cas le prix total de la formation doit être acquitté au jour du début de la formation. En cas de non-paiement partiel ou total ou d'incident de paiement **DRIVING CENTER** peut refuser l'accès de la formation à l'élève. En cas de stage de formation sollicité par un professionnel, le prix peut être pris en charge en rien, totalité ou partie, par le professionnel s'identifiant à l'aide de son code d'accès personnel. Le bénéficiaire de la formation s'acquitte du prix de la formation au plus tard le jour de la formation, déduction faite de la part prise en charge par le professionnel. Le professionnel dispose sur le site de **DRIVING CENTER** d'une interface personnelle lui permettant de grouper le paiement de ses prises en charge. **DRIVING CENTER** peut exiger le paiement de celles-ci à compter du premier jour du mois suivant chaque commande.

Dans le cadre d'une opération promotionnelle, l'élève organisateur devra s'acquitter des prises en charges satisfaisant les conditions qu'il a défini à la création de l'opération. Si les données fournies par l'élève professionnel sollicitant la formation ne satisfont pas ses conditions, le client organisateur peut refuser la prise en charge qui l'engage. Le montant de cette prise en charge est alors du par l'élève professionnel qui a sollicité la formation.

En cas de litige entre l'élève organisateur et l'élève professionnel qui sollicite la formation dans le cadre de l'opération, **DRIVING CENTER** s'engage à fournir toutes les données en sa possession qui seront nécessaires à la résolution du litige mais sa responsabilité ne pourra être engagée pour la médiation du litige. En dernier recours, **DRIVING CENTER** se réserve la possibilité d'exiger le règlement de la prise en charge litigieuse à l'élève professionnel qui a sollicité la formation.

Produits :

Le prix est exigible à la commande

Formations : Commande effectuée par un particulier

Le prix est exigible à la commande

Formations : Commande effectuée par un professionnel

Le prix ne peut être prise en charge en rien, en totalité ou partie, par le professionnel s'identifiant à l'aide de son code d'accès personnel. Le bénéficiaire de la formation s'acquitte du prix de la formation lors de sa livraison, déduction faite de la part de la prise en charge par le professionnel. Le professionnel dispose sur le site de **DRIVING CENTER** d'une interface personnelle lui permettant de grouper le paiement de ses prises en charge. **DRIVING CENTER** peut exiger le paiement de celles-ci à compter du premier jour du mois suivant chaque commande.

Factures

DRIVING CENTER a mis en place les fonctionnalités nécessaires à la communication d'une facture électronique au format PDF faisant ressortir la TVA, tant pour l'élève particulier que le professionnel. Cependant à la demande de chacune des parties concernées, **DRIVING CENTER** adressera une facture sur papier avec mention de la TVA applicable.

12/GARANTIE

Formations

Les engagements de **DRIVING CENTER** et de l'élève concernant les formations sont indiqués dans le contrat de formation adapté.

13/ RÉCLAMATIONS

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : DRIVING CENTER - 43 Rue Charles de Gaulle - 91400 Orsay

14/ RESPONSABILITÉ LIÉE AU SITE INTERNET

DRIVING CENTER, dans le processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyens, sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau internet tel que : perte de données, intrusion, virus, rupture du service ou autres problèmes involontaires.

15/SUPPORTS

Tous les supports, les programmes, les cours et documents remis aux élèves lors des formations sont la propriété intellectuelle exclusive de **DRIVING CENTER**. Ils sont remis nominativement aux stagiaires et leur utilisation par un tiers autre que le titulaire est strictement interdit. Les lois et les règlements en vigueur concernant la propriété intellectuelle s'applique de plein droit.

16/RESTRICTIONS D'UTILISATION SU SITE

Tous les droits de reproduction sont réservés, ce qui inclut les documents à télécharger, les présentations iconographiques et photographies. L'élève n'est pas autorisé à modifier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire, publier, transférer ou vendre tout ou partie de ce site, tout document téléchargé ou toutes listes de liens obtenues à partir de ce site, ni à créer des œuvres dérivées de ces documents ou listes de liens, sauf accord particulier et préalable de **DRIVING CENTER**.

17/DONNÉES A CARACTERES PERSONNEL

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, les informations à caractères nominatif relatives aux élèves pourront faire l'objet d'un traitement automatisé.

18/ ARCHIVAGE – PREUVE

DRIVING CENTER se réserve le droit de collecter ses informations sur l'élève y compris en utilisant des cookies et s'il le souhaite, de transmettre à des partenaires commerciaux les informations collectées. L'élève peut s'opposer à divulguer ses coordonnées en le signalant à **DRIVING CENTER**. De même, il dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant, conformément à la loi du 6 janvier 1978.73.

DRIVING CENTER archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil.

Les registres informatisés de **DRIVING CENTER** seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenues entre les parties.

19/NULLITÉ

Si l'une des stipulations du présent contrat se révélait contraire à la loi ou nulle, ladite stipulation ne devra recevoir aucun effet et être considérée comme ne faisant pas partie du contrat, sans altéré les autres clauses.