

Conditions générales de vente

Conditions générales de vente www.city-zen.info

Le site www.city-zen-nord.fr (ci-après nommé le site) est édité par la SARL GAEL AUTO ECOLE, dont le siège social est situé au 3 avenue de VARSOVIE, 62300 LENS, identifiée sous le n° RCS 454 092 289 (ci-après nommé SARL GAEL AUTO ECOLE). Toutes les commandes effectuées sur le site sont soumises aux présentes Conditions générales de vente.

La société GAEL AUTO ECOLE se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les CGV acceptées lors de la confirmation de paiement sont celles qui prévalent sur l'achat.

1. Le client

Le client (ci-après nommé élève ou candidat) déclare être une personne physique majeure ou son représentant légal s'il est mineur. Lors de son inscription en ligne sur www.city-zen-nord.fr, ce dernier doit s'assurer de l'exactitude des données obligatoires qu'il communique à la société GAEL AUTO ECOLE. En cas d'erreur dans le libellé des informations, la société GAEL AUTO ECOLE ne saurait être tenue responsable.

2. Représentant légal

Le client, s'il est mineur, reconnaît avoir pris connaissance d'un espace dédié dans son espace client « mon compte », pour compléter les informations liées à son responsable légal.

3. Etablissements de formation

Sont qualifiés comme établissements de formation (ci-après nommé agence City'Zen), tous les établissements physiques faisant partie de la Société GAEL AUTO ECOLE. Chaque agence City'Zen doit être enregistrée sous un agrément préfectoral unique.

Les formations proposées et vendues sur le site www.city-zen-nord.fr peuvent être réalisées à distance ou en présentiel selon la nature de la formation. Dans le cas où la présence physique est obligatoire, la formation devra être réalisée dans l'une des agences City'Zen faisant partie de la société GAEL AUTO ECOLE. Afin d'assurer la formation de l'élève, l'agence City'Zen met à la disposition de celui-ci des moyens humains et matériels destinés à assurer sa formation dans les meilleures conditions.

Une fois sélectionnée pour sa formation, le client ne pourra pas changer d'agence City'Zen. Après validation de sa commande, le client est considéré comme inscrit dans l'agence. Toute inscription à une formation implique le respect par le client du règlement intérieur applicable dans l'agence sélectionnée, lequel sera porté à sa connaissance.

Les agences City'Zen sont indépendantes les unes envers les autres. Le client pourra utiliser l'auto-école ou les points de rendez-vous pour réaliser ses leçons de conduite.

4. Les produits de formation

○ Le code de la route

La formation théorique au code de la route est une formation pouvant être réalisée à distance via la plateforme e-learning dédiée ou directement dans les agences City'Zen. Lors de l'achat de cette formation, le client recevra un email avec ses identifiants propres pour se connecter à la plateforme e-learning. Ces codes sont uniques et personnels et ne doivent pas être

communiqués. Pour réaliser la formation du code de la route dans une agence, le client devra contacter son agence référente. Les conditions, horaires et modalités appliquées sont alors propres à l'agence sélectionnée par le client.

- **Les permis et autres formations**

Les formations pratiques aux différents permis de conduire nécessitent la présence de l'élève dans l'agence City'Zen ou dans l'un de ses points de rendez-vous conduite. Lors de la validation de sa commande, le client devra sélectionner une agence. Le client devra se présenter dans l'agence pour débiter sa formation de conduite.

- **Le contrat unique**

Conformément aux articles L. 213-2 et R. 213-3 du code de la route et à l'arrêté du 22 décembre 2009 relatif à l'apprentissage de la conduite des véhicules à moteur de catégorie B, le contrat a pour objectif d'établir les conditions et les modalités de l'enseignement théorique et / ou pratique, de la conduite des véhicules à moteur de la catégorie B et de la sécurité routière.

La formation au permis de conduire, est également soumise au respect de Conditions Contractuelles. Les Conditions Générales de Vente et les Conditions Contractuelles du contrat de formation forment alors l'intégralité du contrat régissant la relation entre les parties.

Lors de la validation de sa commande en ligne, le client reconnaîtra avoir pris connaissance du contrat unique de formation et des Conditions Contractuelles. Conformément à la législation, ce contrat de formation est réputé signé lorsque le client coche la case « J'ai lu et j'accepte le contrat de formation ». L'achat de cette formation ne pourra être validé que si les Conditions Contractuelles sont acceptées.

- **L'évaluation préalable**

L'évaluation du niveau du candidat avant l'entrée en formation est obligatoire pour l'inscription à la formation du permis B. En application de l'article L. 213-2 du Code de la route, les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à l'évaluation initiale du candidat dans un véhicule, dans l'agence City'Zen ou sur un support digital, afin de déterminer le nombre prévisionnel d'heures de formation pratiques à la conduite nécessaires à sa formation.

5. La commande

- **Prix appliqués**

Le prix des formations ou supports de formation sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Le prix total toutes taxes comprises de la commande est indiqué dans le panier. La société GAEL AUTO ECOLE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les prix fixés par la société GAEL AUTO ECOLE sont propres à la société et peuvent différer d'une agence City'Zen à une autre. Les tarifs affichés sont ceux en vigueur à la date de la validation de la commande.

- **Codes promotionnels et offres**

Des codes de réduction ou offres promotionnelles peuvent être applicables sur le site dans les dates de validité indiquées et sur tous ou certains produits spécifiques. Les codes promotionnels sont non transférables et sont personnels. GAEL AUTO ECOLE S se réserve le droit d'appliquer des promotions de manière indépendante aux offres et promotions réalisées en agence City'Zen.

- **Modes de paiements**

Les formations sont payables comptant ou en plusieurs fois, le jour de la commande effective. Le paiement de la commande doit obligatoirement être effectué par l'un des modes de paiement proposé par le site www.city-zen.info.

- Carte bancaire : le client accède à un espace dédié et sécurisé mis à sa disposition par un établissement bancaire Caisse d'Epargne.
- Paiement en plusieurs fois : le client pourra réaliser un paiement en plusieurs fois. Le paiement en plusieurs fois n'est proposé que pour les commandes dont le montant est supérieur à 500€ TTC.
- Virement bancaire : le RIB sera affiché sur le site si le client opte pour ce mode de paiement. La commande sera validée à réception du virement par la société GAEL AUTO ECOLE.

6. **Prise en charge par un organisme tiers**

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO, Mon Compte Formation...), il appartient au client de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation, de s'assurer de la bonne fin de cette demande et d'en informer la société GAEL AUTO ECOLE.

Si l'accord de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à la société GAEL AUTO ECOLE avant le premier jour de la formation, le prix de la formation est intégralement facturé au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client.

Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé.

7. **Inscription aux examens théoriques et pratiques**

- **Examen Théorique Général (ETG) :**

Les frais d'inscription à l'ETG, fixés par décret n°2016-516 du 26 avril 2016, sont de 30 euros TTC et sont payables directement auprès d'un centre agréé.

Le client devra s'inscrire à l'examen du code de la route de manière indépendante auprès des centres agréés comme les bureaux de Poste (liste disponible sur le site internet).

- **Examen pratique de conduite :**

L'agence s'engage à inscrire le client à l'épreuve pratique de l'examen du permis de conduire, à une date en accord avec ce dernier, en fonction du niveau requis atteint par l'élève et en fonction du calendrier et dates proposées par l'autorité administrative.

8. **Droit de rétractation**

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance tel que définit dans l'article L. 221-1 du code de la consommation, le client bénéficie, à compter de la date de signature du contrat ou date de paiement de commande, d'un droit de rétractation de 14 jours conformément à l'article L.221-18 du même code.

Si le client souhaite exercer son droit de rétractation, il doit adresser sa décision par lettre recommandée à la société Réseau C&S. Le formulaire de rétractation disponible dans l'Aide en ligne sur le site peut également être utilisé par le client.

Le client peut également résilier sa formation à tout moment par lettre recommandée à la société GAEL AUTO ECOLE. Dans ce cas le contrat de formation précise les modalités de résiliation.

9. Remboursement

En cas de rétraction du client ou de résiliation de la formation en cours, la société GAEL AUTO ECOLE conservera le montant équivalent aux prestations déjà réalisées. Le remboursement s'effectuera donc au prorata des prestations déjà réalisées.

La société GAEL AUTO ECOLE se réserve un délai de 14 jours pour effectuer le remboursement. Le client sera remboursé par le moyen de paiement utilisé lors de la validation de sa commande. La société GAEL AUTO ECOLE se réserve le droit de changer le mode de remboursement si le mode de paiement initial n'est plus actif.

En cas de paiement en plusieurs fois, les paiements à venir sont bloqués et le remboursement est réalisé au prorata des prestations réalisées et des sommes déjà versées.

10. Droit applicable

Toutes les contestations relatives aux ventes de prestation de formation conclus par la société GAEL AUTO ECOLE, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de ventes et contrats particuliers, sont régis par la loi française. Tout litige relatif aux contrats de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut seuls les Tribunaux français seront compétents.

11. Modalités de traitement des réclamations

Dans le cadre de la vente en ligne, les clients peuvent adresser leurs réclamations directement auprès du service client dédié et disponible par sur le site internet ou par mail sur info@city-zen-nord.fr

Le client peut également adresser un courrier au siège de l'entreprise : SARL GAEL AUTO ECOLE – City'Zen, Service client site internet, 3 Avenue de Varsovie , 62300 Lens.

Les clients ayant payé leur formation à la conduite dans une agence physique City'Zen doivent s'adresser directement à l'établissement indiqué dans son contrat de formation (voir informations de contact dans le contrat référent). Le support service client internet pourra néanmoins recevoir et transférer toute réclamation envoyée au siège.

12. Informations et libertés

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client. Aucune information personnelle n'est cédée à un tiers. Les informations personnelles seront uniquement transmises aux agences City'Zen pour assurer le suivi pédagogique et administrative du client.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit accès, également d'un droit de modification, de rétractation et de suppression des données à

caractère personnel des concernant en contactant les services adaptés pour le site www.city-zen.info.

13. Litiges et Médiations

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel);

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (7) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.799_0 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.2717 du code de la consommation à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

http://www.mediateur_consommation_smp.fr

Alteritae, 1 rue Salvaing, 78666 Rodez

14. Bloctel

Conformément à l'article L.233-2 du code de la consommation, lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL. Le consommateur peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur le site internet : <http://www.bloctel.gouv.fr>

CGV mis à jour le 26/02/2025.