



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE / TERMS & CONDITIONS

Choisissez la prestation et la langue correspondant à votre réservation. *Choose the service and language corresponding to your booking.*

**Page 2** — Coaching linguistique & cours particuliers — FR

**Page 3** — *Language Coaching & Private Lessons* — EN

**Page 4** — Session Clarté — FR

**Page 5** — *Clarity Session* — EN



## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE** **COACHING DE CONVERSATION & COURS PARTICULIERS**

### **Désignation**

Delphine Untereiner - DIV'in'English / DIVE with Delphine, entrepreneur individuel, dont le siège est situé au 133 rue Alphonse Laveran, 83220 LE PRADET, France, propose des cours particuliers de langues, des prestations de remise à niveau ainsi que du coaching linguistique et de conversation en ligne à destination des particuliers. Dans les présentes CGV, le « Client » désigne toute personne physique commandant l'une de ces prestations pour ses besoins personnels.

### **Objet et acceptation**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent exclusivement aux cours particuliers, prestations de remise à niveau et coachings linguistiques ou de conversation proposés par Delphine Untereiner - DIV'in'English / DIVE with Delphine. La commande, l'acceptation ou la signature d'un devis implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

### **Prix et modalités de paiement**

Les prix sont indiqués en euros et nets de taxes. Les modalités de règlement, le nombre de séances et, le cas échéant, l'échéancier figurent sur le devis accepté par le Client.

- Le règlement peut être effectué en une fois ou en plusieurs échéances selon le devis.
- Le premier paiement doit être reçu au plus tard **avant le début de la première séance**.
- Les échéances suivantes doivent être réglées avant la période concernée. Aucune nouvelle séance ou période ne débute si l'échéance correspondante n'a pas été réglée.

### **Droit de rétractation - prestations conclues à distance**

Le Client consommateur dispose d'un délai légal de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation. Il peut l'exercer par toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à [divewithdelphine@gmail.com](mailto:divewithdelphine@gmail.com) ou au moyen du formulaire figurant en annexe. Si le Client souhaite commencer les séances avant l'expiration de ce délai, il doit en faire la demande expresse. En cas de rétractation après le début de la prestation à sa demande, le Client reste redevable du montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Si la prestation est intégralement exécutée avant la fin du délai de 14 jours, après demande expresse du Client et reconnaissance de la perte de ce droit, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

### **Organisation des séances**

Le planning est défini avec le Client. Les séances sont réalisées en ligne, notamment via Zoom ou Teams. Les informations nécessaires à la connexion sont communiquées avant la séance.

### **Annulation, report, absence et interruption**

Toute annulation ou demande de report doit être communiquée au moins 48 heures avant l'heure prévue. À défaut, la séance est due et ne peut être ni remboursée ni reportée, sauf cas de force majeure dûment justifié. Une absence sans information préalable est également considérée comme une séance due. Après deux absences sans information préalable, Delphine Untereiner - DIV'in'English peut mettre fin à l'accompagnement après en avoir informé le Client par écrit. Pour les prestations réglées mensuellement ou par période, la résiliation prend effet à la fin de la période déjà réglée, sans remboursement de celle-ci et sans facturation des échéances futures. Pour un pack intégralement payé à l'avance, les séances déjà réalisées ou dues restent acquises ; si la résiliation est à l'initiative de Delphine Untereiner - DIV'in'English, les séances restantes non réalisées sont remboursées.

### **Obligations et force majeure**

Delphine Untereiner - DIV'in'English est tenue à une obligation de moyens et ne garantit pas l'atteinte d'un résultat linguistique déterminé. Elle ne peut être tenue responsable d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure ou d'une circonstance échappant raisonnablement à son contrôle, notamment maladie ou accident de l'intervenant, catastrophe naturelle, incendie ou interruption des télécommunications ou de l'approvisionnement en énergie.

### **Propriété intellectuelle, confidentialité et données personnelles**

Les supports et documents fournis restent la propriété exclusive de Delphine Untereiner - DIV'in'English. Leur reproduction, diffusion ou utilisation à des fins autres que strictement personnelles est interdite sans autorisation préalable. Les informations communiquées dans le cadre du coaching ou des cours sont traitées de manière confidentielle. Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose de droits d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition et de suppression de ses données. Ces droits peuvent être exercés à l'adresse : [divewithdelphine@gmail.com](mailto:divewithdelphine@gmail.com). Les données sont utilisées uniquement pour la gestion administrative et pédagogique des prestations et ne sont pas transmises à des tiers sans consentement, sauf obligation légale.

### **Réclamation, médiation, droit applicable et juridiction**

En cas de difficulté, le Client est invité à adresser en priorité une réclamation écrite à [divewithdelphine@gmail.com](mailto:divewithdelphine@gmail.com) afin de rechercher une solution amiable.

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige avec un Client consommateur, les tribunaux compétents sont déterminés conformément aux règles légales applicables.



## **TERMS AND CONDITIONS OF SALE** **CONVERSATION COACHING & PRIVATE LESSONS**

### **Service Provider**

Delphine Untereiner - DIV'in'English / DIVE with Delphine is a sole proprietor based at 133 rue Alphonse Laveran, 83220 LE PRADET, France. The business provides online private language (French & English) lessons, refresher lessons, language coaching and conversation coaching to individual clients. In these Terms and Conditions, the "Client" means any individual purchasing one of these services for personal purposes.

### **Scope and Acceptance**

These Terms and Conditions apply exclusively to private lessons, refresher lessons, and language or conversation coaching provided by Delphine Untereiner - DIV'in'English / DIVE with Delphine. Placing an order or accepting or signing a quote constitutes the Client's full acceptance of these Terms and Conditions.

### **Fees and Payment**

Prices are stated in euros and are net of tax. The payment schedule, number of sessions and any instalment dates are specified in the quote accepted by the Client.

- Payment may be made in full or in instalments, as stated in the quote.
- The first payment must be received no later than **before the first session begins**.
- Any subsequent instalment must be paid before the corresponding period begins. No new session or billing period will begin if the relevant payment has not been received.

### **14-Day Right of Withdrawal - Distance Contracts**

The Client has a statutory 14-day right of withdrawal from the date the contract is concluded. The Client may exercise this right by sending any clear statement of withdrawal to [divewithdelphine@gmail.com](mailto:divewithdelphine@gmail.com). You can also expressly request that the service begin before the end of the 14-day withdrawal period by ticking the relevant box on the quote. If the Client wishes the sessions to begin before the end of the 14-day period, the Client must expressly request this. If the Client withdraws after the service has begun at their express request, the Client remains liable for the services actually provided up to the date the withdrawal is communicated. If the service has been fully performed before the end of the 14-day period, following the Client's express request and acknowledgement, the right of withdrawal is lost.

### **Sessions**

The schedule is agreed with the Client. Sessions are delivered online, including via Zoom or Teams. Connection details are provided before the session.

### **Cancellations, Rescheduling, No-Shows and Termination**

Any cancellation or request to reschedule must be made at least 48 hours before the scheduled start time. Otherwise, the session is considered used and cannot be refunded or rescheduled, except in a duly justified case of force majeure. A no-show without prior notice is also considered a used session.

After two no-shows without prior notice, Delphine Untereiner - DIV'in'English may end the coaching arrangement after informing the Client in writing. For services paid monthly or by billing period, termination takes effect at the end of the period already paid for; that period is not refundable and future instalments will not be charged. For a package paid in full in advance, sessions already provided or otherwise due remain payable; if Delphine Untereiner - DIV'in'English terminates the arrangement, any remaining unused sessions will be refunded.

### **Obligations and Force Majeure**

Delphine Untereiner - DIV'in'English is subject to a best-efforts obligation and does not guarantee any specific language-learning result. The business shall not be liable for failure to perform resulting from force majeure or circumstances reasonably beyond its control, including illness or accident affecting the trainer, natural disasters, fire, or interruptions to telecommunications or energy supply.

### **Intellectual Property, Confidentiality and Personal Data**

All materials and documents provided remain the exclusive property of Delphine Untereiner - DIV'in'English. They may not be reproduced, shared or used for purposes other than strictly personal use without prior permission. Information shared during lessons or coaching is treated confidentially. In accordance with the GDPR and applicable French data-protection law, the Client has rights of access, rectification, restriction, objection and deletion in relation to their personal data. These rights may be exercised by contacting [divewithdelphine@gmail.com](mailto:divewithdelphine@gmail.com). Data is used solely for the administrative and educational management of the services and is not disclosed to third parties without consent, unless required by law.

### **Complaints & Governing Law and Jurisdiction**

If a problem arises, the Client should first send a written complaint to [divewithdelphine@gmail.com](mailto:divewithdelphine@gmail.com) so that an amicable solution can be sought.

These Terms and Conditions are governed by French law, without prejudice to any mandatory consumer-protection rules that may apply. In the event of a dispute with a consumer Client, jurisdiction shall be determined in accordance with the applicable legal rules. In the event of any discrepancy or inconsistency between the French and English versions of these Terms and Conditions, the French version shall prevail.



## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - SESSION CLARTÉ (English follows)**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations « Session Clarté » proposées par :

**Delphine UNTEREINER – Entrepreneure individuelle Nom commercial : DIVE with Delphine/DIV'in'English SIREN / SIRET : ): 911 284 107 00032**

Adresse professionnelle : **133 rue Alphonse Laveran, 83220 Le Pradet, France.**

E-mail : **divewithdelphine@gmail.com**

Téléphone : **0772002191** *TVA non applicable, art. 293 B du CGI.*

### **1. Objet de la session**

La Session Clarté est un espace d'accompagnement individuel destiné à aider le client à prendre du recul, clarifier une situation et explorer ses propres pistes de réflexion et d'action. Elle ne constitue ni une psychothérapie, ni un suivi médical ou psychologique, ni un conseil juridique ou financier. Le client reste responsable de ses décisions et de ses actions.

### **2. Réservation et paiement**

La réservation est confirmée à réception du paiement intégral de la session. Le tarif applicable est celui indiqué au moment de la réservation.

### **3. Annulation ou report**

La session peut être déplacée ou annulée sans frais jusqu'à **48 heures avant le rendez-vous**.

Passé ce délai, la session est due, sauf circonstances exceptionnelles acceptées par la prestataire.

En cas d'annulation par la prestataire, la session sera reportée ou remboursée intégralement.

### **4. Droit de rétractation**

Pour toute réservation effectuée à distance par un consommateur, celui-ci bénéficie d'un délai légal de rétractation de 14 jours.

Si le client souhaite bénéficier de la session avant la fin de ce délai, il demande expressément que la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation en cochant la case appropriée via calendly. Lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin de ce délai, le client reconnaît perdre son droit de rétractation conformément à la réglementation applicable.

### **5. Confidentialité et responsabilité**

Les échanges réalisés pendant la session sont confidentiels, sous réserve des obligations légales applicables.

La prestataire accompagne un processus de réflexion et de clarification mais ne garantit aucun résultat particulier.

**6. Droit applicable** Les présentes CGV sont soumises au droit français. Toute réservation implique l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales de Vente.



## TERMS AND CONDITIONS - CLARITY SESSION

These Terms and Conditions apply to the “Clarity Session” services provided by:

**Delphine UNTEREINER – Sole Proprietor / Entrepreneure Individuelle Trading name: DIVE with Delphine/DIV’in’English** French business registration number (SIREN / SIRET): **911 284 107 00032**. Business address: **133 rue Alphonse Laveran, 83220 Le Pradet, France**. Email: [divewithdelphine@gmail.com](mailto:divewithdelphine@gmail.com) Phone: **0772002191**  
VAT not applicable pursuant to Article 293 B of the French General Tax Code.

### 1. Purpose of the Session

The Clarity Session is a one-on-one coaching session designed to help the client step back, gain clarity on a situation, and explore their own possible next steps. It is not psychotherapy, medical or psychological treatment, or legal or financial advice. The client remains responsible for their own decisions and actions.

### 2. Booking and Payment

The booking is confirmed once full payment has been received. The applicable fee is the price communicated or displayed at the time of booking.

### 3. Cancellation or Rescheduling

A session may be canceled or rescheduled free of charge up to **48 hours before the scheduled appointment**. After this deadline, the session remains due, except in exceptional circumstances accepted by the provider. If the provider cancels the session, it will either be rescheduled or fully refunded.

### 4. Right of Withdrawal

Consumers booking remotely have a statutory 14-day right of withdrawal under French consumer law. If the client wishes the session to take place before the end of this period, they expressly request that the service begin before the withdrawal period expires by ticking the appropriate box on Calendly. Once the service has been fully performed, the client acknowledges that they lose their right of withdrawal in accordance with applicable law.

### 5. Confidentiality and Responsibility

Information shared during the session will be treated as confidential, subject to applicable legal obligations. The provider facilitates a process of reflection and clarification but does not guarantee any specific outcome.

### 6. Governing Law

These Terms and Conditions are governed by French law. By booking a session, the client confirms that they have read and accepted these Terms and Conditions.