CONDITIONS D'UTILISATON APPRENANTS

1. Qui sommes-nous ?

Nous sommes la société FRELLO, société par actions simplifiée (SAS) inscrite au RCS de Rouen sous le n°828 867 887 et dont le siège social est situé 34, rue Raymond Aron, 76130, Mont-Saint-Aignan (« **Nous** » ou « **FRELLO** »).

Vous pouvez nous contacter à l'adresse e-mail qui suit : administratif@frello.fr

2. Que proposons-nous ?

FRELLO propose des services d'apprentissage et d'enseignement du français délivrés par le biais d'une plateforme accessible sur internet via le lien https://frello.eu et sur application mobile (la « **Plateforme** »).

3. Comment accepter nos Conditions générales ?

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « **Conditions générales** ») vous accordent, en tant qu'utilisateur personne physique (« **Vous** » ou l'« **Apprenant** »), une licence personnelle vous permettant d'accéder à la Plateforme. Elles définissent les modalités d'utilisation des Services et les obligations respectives des parties.

Vous pouvez trouver les Conditions générales directement sur la Plateforme.

Vous acceptez les Conditions Générales en cochant une case dans le formulaire permettant l'activation de votre Compte (tel que défini ci-après) lors de votre première connexion. Si vous n'acceptez pas l'intégralité des Conditions Générales, vous ne pourrez pas accéder aux Services.

4. Quels sont nos Services ?

Vous pouvez prendre connaissance des caractéristiques de nos services directement sur notre Plateforme et sur le site internet https://frello.fr (les « **Services** »).

FRELLO propose notamment les Services suivants :

- Des parcours d'entraînement standards d'apprentissage du français accessibles en autonomie en allant directement sur la Plateforme (les « **Services standards** ») ;

- Des parcours de formation spécifiques rendus accessibles dans le cadre du contrat conclu entre votre organisme de formation (le « **Formateur** ») et FRELLO (le « **Parcours de formation** »).

Les Services standards sont accessibles en version limitée et gratuite (dite « freemium ») ou en version payante afin de bénéficier de parcours d'entrainements plus complets, sous réserve de

souscrire à l'une des formules d'abonnement proposées par FRELLO décrites sur la Plateforme (les « **Formules** »).

FRELLO se réserve la possibilité de proposer tout autre Service qu'elle jugera utile, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'elle estimera les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

5. Comment accéder à nos Services ?

5.1. Création du Compte

Pour accéder à nos Services, vous devez remplir le formulaire prévu à cet effet sur la Plateforme et nous fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires.

L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte en votre nom (le « **Compte** ») qui vous permet d'accéder directement et en toute autonomie à nos Services standards à l'aide de votre identifiant de connexion et de votre mot de passe.

5.2. Accès à un Parcours de formation

Si vous accédez à nos Services dans le cadre d'un Parcours de formation, vous êtes invité, un fois votre Compte crée dans les modalités précisées ci-avant, à rejoindre votre classe afin d'accéder aux cours dédiés.

L'accès au Parcours de formation s'effectue en renseignant le « code classe » qui vous aura été communiqué par le Formateur ou bien en cliquant sur le lien URL qui vous aura été envoyé par FRELLO par email.

6. Pour combien de temps avez-vous accès à nos Services ?

6.1. Services standards

Sauf en cas d'utilisation des Services en version « freenium », vous souscrivez aux Services standards sous forme d'abonnement (l'« **Abonnement** »).

L'Abonnement débute au jour de sa souscription pour une période mensuelle et correspondant à la Formule sélectionnée.

Il se renouvelle tacitement, pour des périodes successives de même durée que la période initiale (avec la période initiale, les « **Périodes** »), de date à date, sauf si l'Abonnement est dénoncé dans les conditions de l'article *« Comment demander la fin des Services ? »*.

Selon l'article L215-1 du Code de la consommation :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

6.2. Parcours de formation

Les Parcours de formation sont quant à eux accessibles pour la durée qui leur est propre, telle que souscrite par votre Formateur auprès de FRELLO. Vous reconnaissez et acceptez donc que si ce dernier met fin à son contrat conclu avec FRELLO, le Parcours de formation ne sera plus accessible sur la Plateforme.

Toutefois, vos historiques de progression et vos résultats obtenus pendant le Parcours de formation vous appartiennent et restent enregistrés sur la Plateforme.

7. Quelles sont nos conditions financières ?

7.1. Prix des Services

Le prix de l'Abonnement dépend de la Formule sélectionnée sur le Site.

Toute Période entamée est due dans son intégralité.

FRELLO est libre de proposer des offres promotionnelles ou des réductions de prix.

7.2. Modalités de facturation

FRELLO vous adresse une facture par Période par tout moyen utile.

Le paiement de l'Abonnement s'effectue via le prestataire de services de paiement indiqué sur la Plateforme (i) par prélèvement automatique ou (ii) par virement bancaire aux coordonnées indiquées sur les factures émises par nos soins.

Vous nous garantissez que vous disposez des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement.

7.3. Conséquences en cas de retard ou de défaut de paiement

En cas de défaut ou de retard de paiement, FRELLO se réserve le droit, dès le lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture, de suspendre immédiatement les Services en cours jusqu'au paiement de l'intégralité des sommes dues, sans préjudice de toute action judiciaire en paiement des sommes exigibles.

7.4. Révision des prix

Les prix de l'Abonnement peuvent être révisés à tout moment, nous vous informerons au plus tard 1 mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix. Les nouveaux prix seront applicables au jour du renouvellement de votre Abonnement.

8. Droit de rétraction

Vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation dès lors que les Services concernent la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel et vous acceptez expressément (i) que les Services soient fournis dès son votre acceptation des Conditions Générales et (ii) renoncé à son droit de rétractation.

9. Garantie légale de conformité

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la durée de la relation contractuelle entre les parties. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la durée de la relation contractuelle entre les parties.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :
1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité,
2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée,
3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur,
4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur,
5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

10. Quels sont nos droits de propriété intellectuelle respectifs ?

10.1. Droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme

La Plateforme est notre propriété, de même que les logiciels, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, etc.) que nous exploitons. Ils sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. La licence que nous vous consentons n'entraîne aucun transfert de propriété.

Vous bénéficiez d'une licence en mode SaaS non exclusive, personnelle et non transmissible d'utilisation de la Plateforme pour la durée prévue à l'article « *Pour combien de temps avez-vous accès à nos Services ?* ».

10.2. Droits de propriété intellectuelle sur les témoignages

Pendant une durée de 10 ans à compter de la signature des Conditions générales, vous nous autorisez à utiliser, de façon anonyme, les témoignages que vous laisserez à l'occasion de l'utilisation des Services (« **Témoignages** ») pour la promotion de la Plateforme et selon les modalités suivantes :

- Vous consentez à ce que les Témoignages soient diffusés à titre gracieux par FRELLO sur la Plateforme, ainsi que sur tous autres sites internet français ou étrangers, édités par toutes sociétés avec lesquelles FRELLO a des accords ;
- Vous consentez à ce que les Témoignages soient diffusés par FRELLO par tout moyen et sur tout support aux fins de promotion de la Plateforme ;
- Vous acceptez que les Témoignages soient traduits en toutes langues ;
- Vous reconnaissez et acceptez que les Témoignages pourront faire l'objet de modifications, notamment quant à leur cadrage, leur format et leurs couleurs, ainsi que d'altérations ou de dégradations dans leur qualité, en fonction des contraintes techniques de la Plateforme ;
- Vous renoncez à demander à FRELLO une quelconque rémunération, redevance, indemnité ou compensation financière à ce titre.

11. Utilisation des attributs de la personnalité

Dans le cadre des opérations promotionnelles que vous serez susceptibles de mettre en œuvre pour assurer la promotion de nos Services, vous autorisez à fixer, reproduire, diffuser, et communiquer au

public, par extrait ou en intégralité, vos attributs de de personnalité à savoir votre image, votre prénom et votre voix (les « **Attributs de la personnalité** »).

Cette autorisation est donnée à des fins promotionnelles et publicitaires, sur tous supports et par tous procédés connus ou inconnus à ce jour, et notamment :

- sur tous supports notamment imprimés, électroniques, numériques, informatiques, multimédias, de quelque nature qu'ils soient et par tous procédés matériels ou immatériels, existants ou à venir, prévisibles ou imprévisibles ;
- à travers tous médias, tous réseaux et tous moyens de diffusion, de quelque nature qu'ils soient, existants ou à venir, prévisibles ou imprévisibles, tels que, sans que cette liste soit limitative, l'exposition physique, les réseaux de communications électroniques en particulier internet (fixe ou mobile), la télédiffusion par tous modes (ondes hertziennes au sol, câble, satellite, TNT, télévision gratuite, payante, par abonnement, pay per view, etc.) ou l'affichage.

La présente autorisation est consentie pour le monde entier et pour une durée de 10 ans à compter de la signature des Conditions générales.

FRELLO s'interdit de procéder à une exploitation des Attributs de la personnalité de l'Apprenant susceptible de porter atteinte à sa réputation.

En outre, l'Apprenant comprend et reconnait qu'il peut être difficile de retirer ses Attributs de la personnalité des médias sociaux de FRELLO (tels que Facebook, Instagram, Pinterest, Tumblr, YouTube), et acceptent que ces éléments puissent rester sur les médias sociaux tels qu'ils ont été publiés à l'origine, à condition qu'après les 10 ans susmentionnés, FRELLO ne publie pas à nouveau ou n'autorise pas d'autres personnes à publier à nouveau ces éléments.

12. Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?

12.1. Concernant votre Compte

Vous :

- Garantissez que les informations transmises dans sont exactes et vous engagez à les mettre à jour ;
- Reconnaissez que ces informations valent preuve de votre identité et vous engagent dès leur validation ;
- Êtes responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de votre identifiant et mot de passe.

Tout accès à la Plateforme à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par vous, vous devez immédiatement nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article *« Qui sommes-nous ? »* si vous constatez que votre Compte a été utilisé à votre insu.

Vous reconnaissez que nous aurons le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

12.2. Concernant l'utilisation de Services

Vous êtes responsable de votre utilisation des Services et de toute information que vous partagez dans ce cadre. Vous vous engagez à utiliser les Services personnellement et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à votre place ou pour votre compte.

Vous vous engagez à payer le prix des Services.

Vous vous interdisez de détourner les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus, et notamment pour :

- exercer une activité illégale ou frauduleuse ;
- porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- porter atteinte à des tiers ou à leurs droits, de quelque manière que ce soit ;
- violer une disposition contractuelle, législative ou règlementaire ;
- exercer toute activité de nature à interférer dans le système informatique d'un tiers notamment aux fins d'en violer l'intégrité ou la sécurité ;
- effectuer des manœuvres visant à promouvoir vos services et/ou sites ou ceux d'un tiers ;
- aider ou inciter un tiers à commettre un ou plusieurs actes ou activités listés ci-dessus.

Vous vous interdisez également de :

- copier, modifier ou détourner tout élément nous appartenant ou tout concept que nous exploitons dans le cadre des Services ;
- adopter tout comportement de nature à interférer avec ou détourner nos systèmes informatiques ou porter atteinte à nos mesures de sécurité informatique ;
- porter atteinte à nos droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux ;
- commercialiser, transférer ou donner accès de quelque manière que ce soit aux Services, aux informations hébergées sur la Plateforme ou à tout élément nous appartenant.

13. Quelles sont nos obligations et de quoi sommes-nous responsables ?

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, nous nous engageons à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur nous une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que vous reconnaissez et acceptez expressément.

Nous nous engageons à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de la Plateforme. A ce titre, nous nous réservons la faculté d'interrompre momentanément l'accès à la Plateforme pour des raisons de maintenance.

De même, nous ne saurons être tenus responsables des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à la Plateforme qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication, du fait de la complexité des réseaux mondiaux et de l'afflux, à certaines heures, des utilisateurs d'internet.

Nous ne vous garantissons (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un client donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à vos besoins et attentes.

FRELLO fait également ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité des données en mettant en œuvre des mesures de protection des infrastructures et de la Plateforme, de détection et prévention des actes malveillants et de récupération des données.

Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par le fait d'un tiers ou le vôtre tant que nos engagements énoncés ci-dessus ont été respectés.

La responsabilité de FRELLO est limitée aux seuls dommages directs avérés que l'Apprenant subit du fait de l'utilisation des Services standards. Les dommages résultants des manquements contractuels

de notre part dans le cadre des Parcours de formation sont traités dans le contrat conclu entre le Formateur et FRELLO.

14. Comment sont traitées vos données personnelles dans le cadre des Services ?

Dans le cadre des Services, nous sommes amenés à traiter vos données personnelles en qualité de responsable de traitement au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Notre politique de confidentialité est accessible ici.

15. Nos prestations complémentaires

15.1. Hébergement

FRELLO assure, dans les termes d'une obligation de moyens, l'hébergement de la Plateforme, ainsi que des données produites et/ou saisies par/sur la Plateforme, sur ses serveurs ou par l'intermédiaire d'un prestataire d'hébergement professionnel, et sur des serveurs situés dans un territoire de l'Union Européenne.

15.2. Maintenance

L'Apprenant bénéficie pendant la durée des Services d'une maintenance, notamment corrective et évolutive de la Plateforme. Dans ce cadre, l'accès à la Plateforme peut être limité ou suspendu.

Concernant la maintenance corrective, FRELLO fait ses meilleurs efforts pour fournir à l'Apprenant une maintenance corrective afin de corriger tout dysfonctionnement ou bogue relevé sur la Plateforme.

FRELLO pourra également réaliser automatiquement et sans information préalable, des améliorations des fonctionnalités de la Plateforme, ajouter de nouvelles fonctionnalités et/ou faire des installations techniques visant à introduire dans la Plateforme des extensions mineures ou majeures.

L'accès à la Plateforme peut par ailleurs être limité ou suspendu pour des raisons de maintenance planifiée, qui peut inclure les opérations de maintenance corrective et évolutive susvisées. Le cas échéant, FRELLO s'engage à en informer le Client au minimum 24 heures avant l'opération de maintenance, par tout moyen écrit et à faire ses meilleurs efforts afin que ces opérations n'excèdent pas 8 heures et s'effectuent en dehors des heures ouvrées, soit du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures, heure de Paris, France.

15.3. Assistance technique

En cas de difficulté rencontrée lors de l'utilisation des Services, l'Apprenant peut contacter le support produit de FRELLO à l'adresse support@frello.fr.

Le service support produit est accessible du lundi au vendredi, hors jours chômés ou fériés, de 9 heures à 17 heures.

16. Comment demander la fin des Services ?

16.1. Parcours de formation

Si vous avez accès à un Parcours de formation, vous n'aurez plus accès aux cours dédiés à l'issu de celui-ci. Sur demande de votre Formateur, nous pouvons également vous désinscrire à tout moment du Parcours de formation.

Toutefois vous continuez à avoir accès aux Services standards proposés sur la Plateforme.

16.2. Services standards

L'Abonnement doit être dénoncé au plus tard 7 jours avant la fin de la Période en cours, par directement et gratuitement par l'intermédiaire de la fonctionnalité prévue à cet effet sur la Plateforme ou bien à travers son Compte et/ou par email si la dénonciation intervient de notre part.
Vous n'aurez dès lors plus accès à votre Compte, ni aux Services standards à la fin de votre Abonnement.

17. Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?

Les obligations prévues à l'article *« Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ? »* constituent des obligations essentielles.

En cas de manquement à vos obligations, nous pouvons, suspendre ou supprimer votre accès à la Plateforme et/ou engager toute action judiciaire.

Ces sanctions sont sans préjudice de tous dommages et intérêts que nous pourrions vous réclamer.

18. Comment pouvons-nous modifier nos Conditions Générales ?

Nous pouvons modifier nos Conditions Générales à tout moment et vous en informerons par tout moyen écrit (et notamment par email).

Si vous continuez à utiliser nos Services après l'entrée en vigueur de nos Conditions Générales modifiées, nous considérons que vous les avez acceptées.

Si vous n'acceptez pas ces modifications, vous devez mettre fin aux Services selon les modalités prévues à l'article *« Comment mettre fin aux Services ? »*.

19. Médiation

L'Apprenant, en tant que consommateur, dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige portant sur l'exécution des présentes qui l'opposerait à FRELLO, dans les conditions prévues aux articles L.611-1 et suivants et R.152-1 et suivants du Code de la consommation.

Il peut contacter à cette fin le médiateur de la consommation suivant :

Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C)
Adresse postale : 14 rue Saint Jean 75017 Paris
Téléphone : 01 89 47 00 14
https://www.cm2c.net

20. Loi applicable et juridiction

Nos Conditions Générales sont régies par la loi française.