

# Conditions générales

## Mandataire de services (applicables au 01/01/2024)

### Préambule

La société Wiplay @Home (ci-après dénommée le « Mandataire ») est un organisme de services à la personne spécialisé dans les cours de musique à domicile et qui exerce son activité dans le cadre du mode d'intervention mandataire. Elle intervient pour le placement de travailleurs auprès des particuliers employeurs et effectue, le cas échéant et pour le compte de ces derniers, l'accomplissement de certaines formalités administratives liées à l'emploi de ces travailleurs. Le client, en sa qualité de particulier employeur, souhaite embaucher un salarié afin que ce dernier réalise des prestations de cours de musique à son domicile.

Dans ce cadre, le client s'est rapproché du Mandataire afin de conclure un contrat de mandat.

En signant ce contrat de mandat, le client accepte sans réserve l'intégralité des conditions générales suivantes.

**Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, dit mode mandataire, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du Code du travail et du Code de la sécurité sociale.**

Le client atteste avoir la capacité juridique pour contracter. En cas de mesure de protection juridique (par exemples : curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du contrat de mandat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. De plus, le client s'engage à informer le Mandataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le contrat de mandat et/ou sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde (par exemples : curatelle ou tutelle) ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

### 1. FORMULES DE COURS

Wiplay @Home propose plusieurs formules de cours :

- les carnets de cours (à partir de 5 cours), planifiables librement sur 12 mois.
- les formules mensuelles ou trimestrielles (rythme mensuel à partir de 2H par mois), respectivement résiliables chaque mois ou chaque trimestre avec un mois de préavis.
- les formules annuelles (rythme mensuel à partir de 2H / mois), à engagement 12 mois (hors suspension). Pour les formules annuelles, le 1er mois est un mois d'essai sans engagement. Le mois d'essai démarre le jour de prise du premier cours.

### 2 - EXÉCUTION DU CONTRAT DE MANDAT

Le Mandataire reçoit mandat pour les prestations suivantes, lesquelles sont déterminantes et dépendantes les unes des autres :

#### 1.1 Mandat de recrutement

Conformément aux besoins exprimés par le client (nombre d'heures souhaitées, instrument, style musical, profil pédagogique, etc.) lors de la sélection de l'offre sur le site internet wiplaymusic.com, le Mandataire recherche, sélectionne puis propose au client des candidats correspondant à ses attentes, lesquels pourront être choisis par le client qui conclura alors un contrat de travail avec le ou les candidats retenus.

A ce titre, le client accepte que le Mandataire puisse consulter le vivier de profils candidats dont il dispose et puisse diffuser, sur les supports de son choix, une offre d'emploi dédiée à ce recrutement.

A la suite d'un entretien avec le client par un conseiller pédagogique du Mandataire pour validation de son profil, ce dernier dispose d'un mois pour présenter le candidat le plus adapté. Dans tous les cas, le Mandataire propose des candidats dans la limite de la déclaration dont il est titulaire et de la zone géographique concernée. Le Mandataire mettra tout en oeuvre pour trouver le candidat adéquat, sans que cette obligation ne puisse être qualifiée de résultat.

La sélection des candidats est réalisée sur la base de la réception d'un dossier de candidature complet (CV, lettre de motivation, vidéo de présentation), suivi d'un entretien administratif et d'un entretien pédagogique afin de s'assurer qu'ils disposent des aptitudes, l'expérience professionnelle et les qualifications requises.

Le Mandataire pourra présenter jusqu'à trois candidats au client dans un délai d'un mois.

Le Mandataire confirme au client par e-mail les coordonnées, l'expérience et les qualifications professionnelles du candidat retenu. Le client s'engage alors à étudier chaque candidature transmise par le Mandataire et à indiquer au Mandataire, dans un délai de 48 heures maximum suivant la réception de ladite candidature, s'il souhaite ou non rencontrer le candidat en question lors d'un entretien individuel. Dans le cas où le client ne souhaite pas rencontrer le candidat présenté et sous réserve que ce dernier n'ait pas atteint le seuil énoncé ci-dessus, alors le Mandataire reprendra ses recherches en vue de la présentation d'une nouvelle candidature. Par ailleurs, il est rappelé au client que la mise en place d'un entretien individuel est obligatoire avant toute éventuelle embauche d'un candidat. Le client accepte que cet entretien se déroule au sein de son domicile ou par visioconférence. A la suite de chaque entretien individuel, le client s'engage à indiquer au Mandataire, dans un délai de 48 heures maximum, s'il souhaite embaucher ou s'il ne souhaite pas embaucher le candidat rencontré. Si le client souhaite embaucher le candidat rencontré, la conclusion du contrat de travail entre le client et le candidat entraîne automatiquement la fin de la prestation de recrutement. Si le client ne souhaite pas embaucher le candidat rencontré, sous réserve qu'il n'ait pas atteint le seuil énoncé ci-dessus, le Mandataire reprendra ses recherches en vue de la présentation d'un nouveau candidat.

Il est expressément convenu que le contrat de mandat prendra fin si, dans un délai d'un mois à compter de la signature du contrat de mandat :

- Le client n'a pas souhaité donner suite

via la conclusion d'un contrat de travail et ce, malgré la présentation de trois candidats. Dans ce cas, les sommes payées par le client restent acquises au Mandataire ;

- Le Mandataire n'a pas présenté de candidats au client. Dans ce cas, les sommes payées par le client seront remboursées.

Sur demande expresse du client, le Mandataire peut assister le client pour le recrutement d'un salarié destiné à pourvoir au remplacement de son salarié titulaire et embauché dans les conditions énoncées au présent article, qui serait temporairement absent, et ce dans les deux cas suivants :

a) pendant la période d'essai du salarié titulaire, lorsque le client aura mis fin pour des motifs sérieux au contrat de travail précédemment signé ;

b) pendant la période d'essai et postérieurement à celle-ci, en cas d'absence du salarié justifiée, soit par un arrêt maladie, soit par un congé maternité, rendant impossible, provisoirement ou définitivement, l'exécution du contrat de travail entre le client et le salarié précédemment embauché.

## **1.2 Mandat de gestion administrative**

Lorsque le client décide d'embaucher un candidat présenté par le Mandataire, le client donne mandat au Mandataire, qui l'accepte, d'effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches et formalités suivantes :

- Immatriculation du client auprès de l'organisme de déclaration et de recouvrement selon le cas (URSSAF, etc.) en qualité de particulier employeur ;

- Réalisation des démarches imposées au particulier employeur pour conclure un contrat de travail avec un salarié étranger, le cas échéant ;

- Demander l'application des aides potentielles et/ou l'exonération éventuelle des charges patronales liées à l'emploi à domicile, si le client peut en bénéficier et sous réserve de transmission, par ce dernier, des justificatifs nécessaires ;

- Recevoir l'ensemble des correspondances de l'organisme de déclaration et de recouvrement des cotisations sociales (URSSAF, CNCESU selon le cas) qui sont destinées au client, notamment les informations concernant son compte

cotisant, les appels de cotisations, les relances de paiement et les mises en demeure ;

- Établir chaque mois le bulletin de paie du salarié embauché par le client, selon les informations préalablement communiquées par ce dernier et ensuite soumis à sa validation. Ce bulletin de paie sera établi en deux exemplaires, un pour le salarié et un pour le client ;

- Adresser chaque mois le bulletin de paie au salarié du client ;

- Réverser chaque mois, le salaire et accessoires de salaires, le cas échéant, au salarié du client, conformément au bulletin de paie validé par le client ;

- Établir, signer et transmettre la déclaration nominative trimestrielle ou mensuelle selon le cas à l'organisme de déclaration et de recouvrement (URSSAF, etc.), qui sera établie conformément aux données des bulletins de paie validés par le client ;

- Reverser dans les délais impartis les cotisations et contributions sociales et autres impôts dûs par le client ou son salarié à l'organisme de déclaration et de recouvrement compétent (URSSAF, etc.) ;

- Effectuer toute déclaration imposée au particulier employeur relative à la protection sociale de son salarié, le cas échéant (déclaration d'accident du travail ou de trajet, attestation de salaire CPAM, attestation IRCEM prévoyance...);

- Établir les documents de fin de contrat de travail du salarié (certificat de travail et reçu pour solde de tout compte).

## **2 - OBLIGATION DES PARTIES**

### **2.1 Obligations du Mandataire**

Le Mandataire réalise toutes les prestations listées à l'article 1 et prépare tout document administratif listé à l'article 1.2 des présentes, et le transmet le cas échéant dans les délais impartis, sur la base des informations fournies par le client et des justificatifs nécessaires fournis par ce dernier.

Le Mandataire s'engage à remettre au client les copies des documents reçus pour le compte du client de la part des organismes sociaux ou étatiques ainsi que les copies des documents administratifs réalisés en exécution du présent contrat de mandat et s'engage à les conserver pour une durée d'un an maximum à compter de la date de

leur création ou réception.

### **2.2 Obligations du client**

Le client s'engage à informer le Mandataire de la conclusion d'un contrat de travail entre lui et un candidat présenté par le Mandataire, et ce dans les un délai de 48 heures maximum suivant la signature dudit contrat de travail. Il s'engage également, dans ce même délai, à indiquer au Mandataire la date de la première intervention prévue et à lui transmettre une copie du contrat de travail ainsi conclu.

En outre, tout au long du contrat de mandat, le client s'engage à informer sans délai le Mandataire de toute modification impactant sa situation de particulier employeur ou la relation de travail avec son salarié (rupture du contrat de travail, avenant au contrat de travail, arrêt de travail pour maladie...), susceptible d'entraîner des modifications concernant les démarches et formalités pour lesquelles il a donné mandat au Mandataire de les effectuer.

Le client s'engage, le cas échéant, à transmettre au Mandataire tout document et toute information nécessaire aux démarches et formalités pour lesquelles il a donné mandat au Mandataire de les effectuer, et ce dans les délais impartis. Ainsi, en cas d'accident de travail ou de trajet, le client s'engage à prévenir le Mandataire dans un délai de 24 heures. Le client s'engage, dans le cadre du contrat de travail qu'il aura conclu avec le salarié présenté par le Mandataire et conformément à la réglementation applicable aux particuliers employeurs, à ne pas offrir audit salarié, en sus de son salaire et des éventuels accessoires de salaire, des dons ou des libéralités, de quelque nature que ce soit (pourboires, présents, etc.). Le client est informé que, dans le cas où il ne respecterait pas cette obligation, le Mandataire sera en droit de résilier le présent contrat conformément à l'article 11.2 des présentes.

Le client s'engage, dès lors qu'il en a connaissance, à informer le Mandataire de la date de fin du contrat de travail entre lui et son salarié et de la nature de cette fin de contrat (par exemple : démission, licenciement pour faute grave, licenciement pour cause réelle et sérieuse...).

### 3 - RESPONSABILITÉ

Le client est parfaitement informé par le Mandataire que le contrat de mandat ne couvre que les prestations énoncées dans l'article 1 des présentes. Il ne comprend pas toutes les autres obligations et formalités juridiques qui relèvent de la qualité de particulier employeur du client à l'égard de son salarié, notamment l'établissement du contrat de travail ainsi que toutes obligations et formalités liées à la conclusion, à l'exécution ou à la rupture du contrat de travail, qui relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Le Mandataire ne saurait être responsable de la non application ou de la mauvaise application des règles légales, réglementaires ou conventionnelles applicables à la relation de travail entre le client et son salarié. De même, le Mandataire ne saurait être responsable du non-respect par le client et/ou par son salarié des dispositions du contrat de travail conclu entre eux (par exemple : inexécution ou mauvaise exécution des tâches imparties au salarié dans le cadre de son contrat de travail).

Toutefois, le Mandataire donnera au client une information générale concernant notamment l'application des dispositions de la Convention Collective des salariés du particulier employeur et les règles de rémunération minimum applicables et, sur demande exprès de ce dernier, pourra l'accompagner dans sa fonction d'employeur notamment en mettant à sa disposition un modèle de contrat de travail, sous forme de projet, qu'il pourra choisir d'utiliser sous son entière et seule responsabilité.

Le Mandataire ne peut être tenu pour responsable de la mauvaise compréhension des informations qu'il aurait délivrées au client ou des conséquences qui s'en suivraient d'une absence ou d'une mauvaise application desdites informations.

Si les informations ou justificatifs nécessaires fournis par le client au Mandataire pour la réalisation des prestations prévues au présent contrat de mandat s'avéraient inexacts ou incomplets, ou s'ils n'étaient pas remis dans les délais impartis, le client en porterait l'entière responsabilité, tant à l'égard de son salarié que des organismes sociaux ou étatiques concernés et en subirait toutes les

conséquences, notamment en ce qui concerne les aides à l'emploi, les exonérations de charges et contributions sociales ou le bénéfice d'un éventuel crédit d'impôt.

Par ailleurs, dans le cas où le client ne se serait pas acquitté entre les mains du Mandataire des sommes dues pour la réalisation des prestations prévues au présent contrat, le Mandataire ne pourrait être tenu pour responsable de la non réalisation des démarches et formalités pour lesquelles il a été mandaté, conformément à l'article 4.2.3 des présentes.

### 4 - PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

#### 4.1. Prix

Le tarif horaire comprend les frais de mandat, la rémunération de l'intervenant et ses accessoires.

A ce titre, les frais de mandat sont facturés au tarif en vigueur à la date de la réalisation des missions objets du contrat de mandat. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, le Mandataire s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Le prix s'entend toutes taxes incluses.

#### 4.2. Paiement

##### 4.2.1. Facture

Dans le cadre des abonnements, une facture est adressée mensuellement au client.

Les carnets de cours, quant à eux, font l'objet d'une facturation unique.

Le Mandataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures directement dans l'espace mis à sa disposition, ce qu'il accepte expressément. Il appartient au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client doit communiquer au Mandataire une adresse électronique personnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse électronique dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en en faisant la demande expresse écrite auprès du Mandataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique,

le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

#### 4.2.2. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le Mandataire sont les suivants :

- prélèvement automatique SEPA ;
- paiement par carte bancaire.
- e-CESU

#### 4.2.3. Modalités de paiement

Dans le cadre des carnets de cours, le paiement en carte bancaire est réalisé par l'intermédiaire du site internet à la fin du processus de souscription.

Dans le cadre des abonnements, en cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, le Mandataire et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à trois jours.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le Mandataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de 8 jours à compter de l'information préalable à cet effet.

#### 4.3. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- le remboursement au Mandataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Le défaut de paiement non régularisé dans les 8 jours après mise en demeure pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client.

En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le Mandataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. Pour toute

facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

#### **4.4. Avantage fiscal - Délivrance d'une attestation fiscale**

Le Mandataire s'engage à délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale à due concurrence des sommes effectivement versées par lui.

Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le Mandataire.

#### **5 - ASSURANCE**

Le client reconnaît qu'il lui appartient de souscrire une assurance adaptée à sa qualité de particulier employeur. Le Mandataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'un quelconque dommage qui pourrait être causé au cours des interventions du salarié du client.

#### **6 - CLAUSE PÉNALE - NON SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Sauf autorisation écrite et préalable du Mandataire, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte, en dehors du présent contrat de mandat, tout candidat ayant fait l'objet d'une présentation de sa candidature par le Mandataire que le client l'ait embauché ou non. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat de mandat et perdurera un an à compter de la fin de celui-ci, quelle qu'en soit la cause.

En cas de non-respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement au Mandataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 euros.

À toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociales ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

#### **7 - MODIFICATION DU CONTRAT DE MANDAT**

##### **7.1 Modification des conditions essentielles de la réalisation du mandat**

Toute modification des principales conditions de réalisation du contrat de mandat fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et le Mandataire. Une nouvelle évaluation du profil pédagogique pourra être réalisée à la demande du client au cours de l'exécution de la prestation de recrutement du contrat de mandat, étant précisé que cette nouvelle évaluation ne pourra en aucun cas remettre à zéro le nombre de candidatures et/ou de rencontres dont aura bénéficié au préalable le client.

##### **7.2 Modification des conditions contractuelles**

Le Mandataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, grille tarifaire et offres commerciales. Dans ce cas, le Mandataire en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit pour les missions effectuées à compter de leur date d'application. Le client qui ne souhaiterait pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article 11 relatif à la résiliation. La continuité des prestations à l'issue de ce délai de prévenance entraînera l'acceptation pleine et entière des nouvelles conditions par le client.

#### **8 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

8.1 Le client (en ce compris les représentants légaux), est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité du Mandataire, agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins :

- de gérer la relation clients (gestion des contrats, des prestations etc.) ;
  - de réaliser des opérations de prospection commerciale ;
  - de réaliser des analyses et statistiques à des fins de personnalisation et d'amélioration des offres de service.
- Les données à caractère personnel sont utilisées dans le cadre de

l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles. Ces informations sont également utiles pour des raisons relevant de l'intérêt légitime du prestataire, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et les droits des personnes concernées. Wiplay @Home peut communiquer les données personnelles du client à ses prestataires ou aux filiales du groupe Oui Care, dont l'intervention est strictement nécessaire pour réaliser l'une des finalités précitées, ainsi qu'aux professionnels d'organismes externes concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi des personnes, et toute autre personne en relation, de par ses activités, avec un organisme externe précité, dans la limite de leurs attributions respectives et des règles encadrant le partage et l'échange d'informations.

Wiplay @Home s'assure que ces tiers traitent ces données de manière à garantir leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité. Sous réserve des impératifs relevant de l'obligation légale et de la prévention du contentieux, les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- pour la gestion de la relation clients et l'élaboration de statistiques et d'analyses, pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle ;
- pour la prospection, pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Le client est également informé que, dans un but d'amélioration continue de ses services, chaque appel émis et reçu par le Mandataire est susceptible d'être enregistré et conservé pendant une durée maximum de 2 mois. Si le client ne souhaite pas que sa conversation soit enregistrée, il devra en informer, à chaque appel, le Mandataire.

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux

libertés, et du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016, le client dispose des droits suivants :

- Droit d'accès (Article 15 du RGPD) et de rectification (Article 16 du RGPD) ;
- Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (Article 17 du RGPD) ;
- Droit à la limitation du traitement de vos données (Article 18 du RGPD) ;
- Droit d'opposition au traitement de vos données (Article 21 du RGPD) ;
- Droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies, lorsque vos données font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat (Article 20 du RGPD) ;
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Article 77 du RGPD) ;

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à contacter Wiplay @Home – Service Protection des Données Personnelles – 85 boulevard Marie et Alexandre Oyon – CS 85533 – 72055 Le Mans Cedex 02 ou par e-mail : [legal@wiplaymusic.com](mailto:legal@wiplaymusic.com).

8.2 Le client s'engage, dans le cadre de la collecte et du traitement des données personnelles relatives aux candidats présentés par le Mandataire dans le cadre de son contrat de mandat, à respecter les dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que le Règlement Européen sur la protection des données personnel du 27 avril 2016 et à effectuer les formalités nécessaires avant toute mise en oeuvre d'un traitement de données à caractère personnel. Le client s'oblige notamment à présenter des garanties suffisantes concernant la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont transférées en application du présent contrat.

## **9 - COORDONNÉES DU CENTRE RELATIONS CLIENTS ET RECOURS**

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter le Mandataire au 09 12 34 56 78 (appel non surtaxé).

Dans le cas où un différend avec le Mandataire ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception d'une réclamation envoyée par lettre recommandée avec accusé

réception à la Cellule Satisfaction Wiplay @Home (85 boulevard Marie et Alexandre Oyon – CS 85533, 72055 Le Mans Cedex 02), exposant l'origine du litige, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - MCP soit par courrier au 12 Square Desnouettes – 75015 Paris, soit directement sur son site internet (<http://mcpmediation.org>), sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.

## **10 - DURÉE**

Le client s'engage pour une durée déterminée précisée dans le contrat de mandat. Pour les carnets de cours, la validité des coupons est de 12 mois à compter de la date de souscription.

## **11 - ANNULATION DE COURS, SUSPENSION ET MODULATION DU CONTRAT**

### **11.1 Annulation et report des cours**

Les cours annulés par le professeur sont reportables. Les cours annulés par l'élève peuvent être facturés à la demande du professeur, en cas d'impossibilité pour lui de replanifier le cours.

### **11.2. Suspension**

Dans le cas exclusif des formules annuelles, le client peut suspendre sa formule sans frais dans la limite de 2 mois par an, par période d'un mois minimum. Aucun cours ne pourra être pris pendant cette période de suspension sans frais, qui reporte d'autant de mois l'engagement.

### **11.3. Modulation**

Les abonnements (à partir de 2H par mois) sont modulables chaque mois en fonction des besoins du souscripteur. La demande de modulation doit être effectuée via l'espace personnel de l'élève (rubrique contactez-nous) ou par mail à [support@wiplaymusic.com](mailto:support@wiplaymusic.com), au plus tard 15 jours avant la date de référence.

## **12 - RÉSILIATION DU CONTRAT**

Quelle que soit la formule souscrite, la résiliation du souscripteur doit impérativement être signifiée, avec un mois de préavis, par écrit via l'espace personnel du souscripteur, en notifiant de façon explicite le motif de résiliation. Le client sera alors rappelé par

Wiplay pour envisager une solution (modulation, suspension...). Si la résiliation est confirmée, une indemnité de résiliation de 330€ TTC sera alors appliquée.

a) Formule sans engagement ou trimestrielle : les coupons payés et non consommés devront être utilisés au plus tard un mois après la date de fin de l'abonnement.

b) Formule annuelle : les coupons payés et non consommés devront être utilisés au plus tard deux mois après la date de fin de l'abonnement.

c) Carnet de cours : les coupons réglés ont une validité d'un an et ne sont ni repris ni remboursés.

e) Cas particuliers : dans le cas de la formule annuelle, si la résiliation intervient dans le mois d'essai), aucun frais de résiliation de ne sera appliqué. De même, aucun frais de résiliation ne sera appliqué dans le cas des événements suivants, sous réserve de produire les justificatifs correspondants :

- maladie longue durée : arrêt de maladie de plus de trois mois de l'élève  
- déménagement hors du territoire français ou dans une zone dans laquelle Wiplay ne peut proposer un professeur

- difficultés financières : rupture d'un contrat à durée indéterminée (ou avis de recevabilité en commission de surendettement des ménages)

f) Poursuite des cours avec l'intervenant  
Le client s'engage à ne pas poursuivre les cours, directement ou indirectement, avec le professeur présenté par Wiplay, sans quoi il devra verser une indemnité compensatrice de 750€ TTC. Pour rappel, le travail dissimulé est passible de sanctions pénales.

## **13 - RÉTRACTATION**

### **13.1. Droit de rétractation**

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat de mandat. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier (à l'adresse indiquée aux présentes Conditions Générales) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **13.2. Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, le Mandataire remboursera tous les paiements reçus, le cas échéant, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Mandataire est informé de la décision de rétractation du client du présent contrat. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

En cas de rétractation, Wiplay @ Home me rembourse par chèque ou par virement les sommes déjà payées, sous réserve du respect des termes des conditions générales. Le client pourra, s'il le souhaite et conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, demander à bénéficier du mandat pendant le délai de rétractation en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat. Dans ce cas, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du Mandataire par le client de sa volonté de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues au contrat.

### **13.3 Exceptions au droit de rétractation**

Selon les dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.