

Conditions générales de services

Définitions

Outre les définitions des [Conditions Générales d'utilisation](#) de notre Plateforme, les termes ci-dessous, utilisés avec une majuscule, ont la signification suivante dans le cadre des Conditions Générales du Services :

- **Abonné ou Vous** : Toute personne ayant souscrit un Abonnement Premium Solo ou Premium Plus ;
- **Abonnement** : Souscription à tout ou partie des fonctionnalités payantes des Services par un Abonné en fonction de l'Offre qu'il a souscrite ;
- **Certificat de réussite** : Certificat délivré à l'Abonné, lorsqu'il réussit les exercices d'un Cours et qu'il obtient la note suffisante à l'obtention du certificat ; Le certificat permet l'acquisition de compétences et est valorisé par les recruteurs ;
- **Cours** : Cours sous forme de texte, d'image (schéma, illustration, etc.) et/ou de vidéo, créé par tout expert (e.g. des Abonnés, OpenClassrooms, des universités, des écoles, des entreprises, etc.) dans un domaine donné et accessible en ligne au sein des Services ; les Cours peuvent comprendre des exercices sous forme de quiz automatiquement corrigés et/ou de devoirs évalués par des Abonnés ; les Cours sous forme vidéo peuvent être visionnés en streaming par toute personne ;
- **Diplôme** : Diplôme, titre ou certification professionnelle, délivré à l'Abonné à l'issue du suivi et de la réussite de certains Parcours après avoir reçu un avis favorable délivré par le jury lors d'une soutenance finale ;
- **Mentor** : Prestataire expérimenté chargé d'accompagner l'Abonné individuellement ou en groupe ;
- **Offre** : Formule d'Abonnement souscrite en ligne par l'Abonné ; le détail des Offres proposées à l'Abonné est accessible sur la Plateforme ;
- **Parcours** : Expérience d'éducation en ligne qui comprend des projets, des Cours et des séances de mentorat, le cas échéant ;
- **Plateforme** : Plateforme numérique de type site internet et/ou application mobile édité(s) par OpenClassrooms et permettant l'accès aux Services ainsi que son utilisation ;
- **Premium Solo** : Services payants définis à l'article 2.1 des Conditions Générales de Services ;
- **Premium Plus** : Services payants définis à l'article 2.2 des Conditions Générales de Services ;
- **Projet** : Exercice pratique proposé, dans le cadre d'un Parcours, à l'Abonné ayant souscrit à l'Abonnement Premium Plus ;

- **Services** : Accès aux services d'apprentissage en ligne basée sur l'entraide et le partage proposés sur la Plateforme.

Article 1. Dispositions générales relatives aux Conditions Générales de Services

Les Conditions Générales de Services définissent vos droits et obligations en tant que Membre dans le cadre de l'Abonnement aux Services et s'appliquent durant toute la durée de mise en ligne des Services sur la Plateforme.

Les Conditions Générales de Services vous sont opposables à partir du moment où vous avez coché la case prévue à cet effet, et vous reconnaissez les avoir acceptées avant de passer commande.

Les Conditions Générales de Services vous ont été communiquées en amont de votre commande. Elles sont, en outre, accessibles à tout moment sur notre Plateforme et lors de la commande de votre Abonnement. Elles sont émises par notre société dont les coordonnées figurent sous la rubrique « [Mentions Légales](#) ».

Pour souscrire à nos Services, vous devez avoir la majorité dans votre pays de résidence et ne pas faire l'objet d'une mesure de protection juridique (mise sous sauvegarde de justice, sous tutelle ou sous curatelle).

Si vous avez entre 16 et 18 ans, ou faites l'objet d'une mesure de protection juridique (mise sous sauvegarde de justice, sous tutelle ou sous curatelle), vous pouvez souscrire à nos Services seulement si vos représentants légaux ou vos mandataires/tuteurs/curateurs ont donné leur accord et ont lu et accepté ces Conditions Générales de Services.

Nous pouvons aussi faire évoluer les Conditions Générales de Services périodiquement. En cas de modification des dispositions relatives à la durée, aux caractéristiques ou au prix des Services, vous disposerez d'une période de 30 jours pour résilier votre Abonnement pour refuser les nouvelles Conditions Générales de Services. Si vous utilisez la Plateforme au-delà de cette période, vous serez considéré comme les ayant acceptées sans réserve.

Nous nous réservons également le droit de refuser tout Abonnement si vous êtes un mineur sans autorisation parentale.

Enfin, certaines offres de Cours et Parcours affichées sur notre Plateforme ne sont pas encore disponibles pour pouvoir vous inscrire, leur délai de mise en œuvre est estimé à une certaine période dans l'année et est affiché sur notre Plateforme. En cas d'ouverture anticipée ou retardée d'un Parcours, nous vous tiendrons informé sur la Plateforme dans les pages des Parcours concernées. En cas d'indisponibilité des

Services commandés, vous pouvez nous contacter via le [formulaire de contact](#) pour nous faire part de tout problème lié à votre Abonnement.

Accessibilité

Les Conditions Générales de Services sont téléchargeables en format PDF sur la Plateforme. Nous vous invitons à les télécharger et à en garder une copie. Sur demande, nous pouvons aussi vous fournir une version des Conditions Générales de Services dans une version accessible, notamment pour les personnes malvoyantes.

Pour obtenir une lecture à voix haute de nos Conditions Générales de Services :

- Sur Mac, si la fonction "lecture à voix haute" est activée, sélectionnez les Conditions Générales de Services, faites un clic gauche et sélectionnez "Parler" puis "Lire à haute voix". Pour en savoir plus sur l'activation de cette fonction vous pouvez consulter cette page : [Page du support Apple](#).
- Sur Windows, si la commande "narrateur" est activée, placez le curseur de la souris sur le paragraphe à lire à voix haute et cliquez sur les touches logo Windows + Ctrl + Entrée. Pour en savoir plus sur la fonction narrateur, vous pouvez consulter cette page : [Page du support Microsoft](#).

Pour en savoir plus sur les mesures d'accessibilité que nous avons mises en place, vous pouvez visiter notre page dédiée : [Page accessibilité](#).

Article 2 - Nos Services Premium

Nous proposons deux offres payantes d'Abonnement aux Services.

2.1 Service Premium Solo

a. Description

Le Service Premium Solo donne accès aux fonctionnalités suivantes :

- Accès à l'ensemble du catalogue des Cours et exercices ;
- Certificats de réussite proposés par OpenClassrooms et ses partenaires, permettant d'obtenir, en cas de succès aux Cours, un Certificat de réussite qui valide les connaissances et les compétences de l'Abonné. Ledit Certificat de réussite, pourra être affiché sur le curriculum vitae de l'Abonné et/ou sur son profil sur les réseaux sociaux professionnels ;
- Échange avec les autres Abonnés sur le forum et la messagerie privée, dans le respect des Conditions Générales d'Utilisation.

b. Souscription

Pour souscrire à l'offre Premium Solo, vous devez cliquer sur "Devenir Premium Solo". Vous serez ensuite redirigé sur la page permettant de souscrire à l'Abonnement, sur laquelle vous devez remplir vos coordonnées personnelles et bancaires, et accepter les Conditions Générales de Services en cochant la case prévue à cet effet.

Avant de cliquer sur le bouton « Valider », vous avez la possibilité de vérifier le détail de votre commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier votre commande. À la suite de votre inscription, vous recevrez un email de confirmation de votre Abonnement et un email avec vos identifiants de connexion pour accéder aux Cours sur la Plateforme. Vous avez la possibilité de recourir à une version en langue française ou en langue anglaise.

c. Prix

Vous avez la possibilité de souscrire à une offre avec un Abonnement mensuel, au prix affiché sur la page Parcours correspondant à votre choix. Les prix appliqués sont ceux qui figurent sur la Plateforme au moment de la commande.

d. Durée - Résiliation

Le Service Premium Solo est un engagement mensuel qui est reconduit tacitement à la fin de chaque mois.

Pour arrêter votre Abonnement, il vous suffit d'aller sur l'onglet "Premium" de la page "Mes paramètres", puis en bas "Retournez à vos paramètres" pour éditer vos informations de forum, paiement et préférences" à partir du menu en haut à droite, sur votre avatar/initiales.

Après avoir validé cette action, l'Abonnement contrat sera résilié à la fin de la période en cours. Tout mois entamé est dû. En conséquence, votre paiement prendra fin à compter du mois suivant la résiliation.

2.2 Service Premium Plus

a. Description

Grâce au Service Premium Plus, vous vous formez au métier en lien avec le Parcours choisi. Ce Service contient tous les avantages du Service Premium Solo ainsi que des fonctionnalités supplémentaires comme des séances de mentorat. Il vous permet également d'obtenir un titre enregistré au RNCP (Registre national des certifications professionnelles) ou au RS (Répertoire Spécifique) si votre Parcours fait l'objet d'un tel enregistrement.

Pour en savoir plus sur les titres RNCP ou RS et leurs valeurs, nous vous invitons à consulter le site de France Compétences.

Veuillez noter qu'OpenClassrooms ne délivre plus de certificat sur support papier afin de diminuer son impact écologique. Seul un certificat digital vous sera donc remis.

b. Souscription

Si vous souhaitez souscrire au Service Premium Plus, vous devez cliquer sur *"choisir un Parcours"* afin de visualiser tous nos Parcours diplômants.

Lorsque vous aurez choisi le Parcours qui vous convient et serez sur la page relative au Parcours choisi, deux (2) possibilités s'offrent à vous : vous pourrez cliquer sur le bouton *"Démarrer"* ou *"Nous Contacter"*.

- Si vous cliquez sur le premier bouton *"Démarrer"*, vous allez être redirigé vers la page vous permettant de vous inscrire en complétant vos informations personnelles, vos informations de paiement et en acceptant les Conditions Générales de Services ainsi que le Règlement Intérieur Étudiant. Avant de cliquer sur le bouton « Valider », vous avez la possibilité de vérifier le détail de votre commande et son prix total ou de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs et éventuellement modifier votre commande. À la suite de votre inscription, vous recevrez le récapitulatif de votre commande et les données de connexion pour accéder au Parcours choisi sur la Plateforme.
- Si vous cliquez sur le second bouton *"Nous Contacter"*, vous allez avoir la possibilité de remplir un formulaire avec vos coordonnées et de choisir la question souhaitée dans un menu déroulant. Vous devez ensuite cliquer sur *"Envoyer"* pour que la question nous soit transmise. Nous veillerons à vous répondre dans des délais raisonnables afin que vous puissiez bénéficier de tous les avantages de l'offre Premium Plus.

c. Modification de votre Parcours

Si vous souhaitez modifier le Parcours auquel vous venez de souscrire, vous pouvez contacter notre équipe *Student Success* via [le formulaire de contact](#). La modification de votre Parcours sera soumise à notre accord écrit.

Toute modification de Parcours équivaut à un nouvel Abonnement et il est ainsi soumis aux mêmes formalités que l'Abonnement initial.

d. Pédagogie

Vous trouverez toutes les informations pédagogiques suivantes sur chaque page de Parcours, accessibles à tout moment :

- le programme de formation ;
- la durée moyenne de la formation ;
- le caractère et la périodicité des travaux proposés à l'Abonné (nombre minimum de Projets demandés) ;

- les conditions de formation et la manière dont est assuré le service d'assistance pédagogique, les méthodes utilisées, les contrôles exercés, et la façon dont sont communiquées les directives d'apprentissage ; le niveau des connaissances préalables, et le niveau d'études préalable, requis pour intégrer la formation ;
- les emplois/métiers auxquels elles préparent.

e. Vos obligations

En souscrivant au Service Premium Plus, vous vous engagez à respecter les engagements visés au [Règlement Intérieur Étudiant](#) dont les règles relatives à l'assiduité aux séances de mentorat. Nous vous informons que le manquement aux règles du Règlement Intérieur Étudiant peut conduire à des sanctions à votre égard jusqu'à la rupture de l'Abonnement Premium Plus à notre initiative.

f. Prix du Service Premium Plus

Le prix du Premium Plus varie en fonction du Parcours et figure en bas de la page dédiée au Parcours sélectionné dans la section "Financer votre parcours", onglet "Abonnement mensuel".

Nos tarifs peuvent évoluer dans le temps. Dans ce cas, si vous êtes déjà inscrit sur un Parcours, le tarif auquel vous avez souscrit est garanti pendant toute la durée pendant laquelle vous serez abonné au Service Premium Plus. Si vous n'êtes pas encore inscrit sur le Parcours, cette augmentation de tarif s'appliquera dès votre inscription.

Veuillez noter que si vous venez à vous désabonner du Service Premium Plus avant d'avoir terminé votre Parcours, l'augmentation de tarif vous sera applicable si vous vous réabonnez dans le futur sur le même Parcours.

g. Durée - Résiliation

Le Service Premium Plus est un engagement mensuel qui est reconduit tacitement à la fin de chaque mois.

La durée du Parcours Service Premium Plus n'est indiquée qu'à titre indicatif. Cette durée est basée sur le temps pédagogique théorique d'un apprenant se consacrant à temps plein au Parcours (c'est-à-dire allouant en moyenne 35h/semaine à la formation dispensée dans le Parcours).

Pour arrêter le Parcours, il vous suffit d'aller sur la page "Compte et paramètres" puis en bas "Retournez à vos paramètres pour éditer vos informations de forum, paiement et préférences" à partir du menu en haut à droite, sur votre avatar/initiales.

Après avoir validé cette action, l'Abonnement sera résilié à la fin de la période en cours. Tout mois entamé est dû. En conséquence, votre paiement prendra fin à compter du mois suivant la résiliation.

A titre de précision, un arrêt maladie n'entraîne pas la mise en pause automatique de la formation ni son remboursement. Vous devez nécessairement suivre la procédure décrite ci-dessus pour suspendre votre Abonnement.

Article 3 - Conditions de règlement

Le prix des Services est indiqué toutes taxes comprises et exprimé en euros. Toutefois, le prix peut dans certains cas être indiqué dans une autre devise en fonction du pays où vous vous situez.

Le montant des Services souscrit par vos soins est affiché sur la page de confirmation de commande. Aucun coût supplémentaire ne sera facturé sans votre consentement exprès.

Nous vous rappelons que les frais de connexion et de communication (Internet et Internet mobile) liés à l'utilisation de la Plateforme ne sont pas pris en charge par OpenClassrooms et restent à votre charge exclusive.

Enfin, nous nous réservons le droit de refuser tout Abonnement si vous êtes mineur, sans autorisation parentale, ou si vous faites l'objet d'une mesure de protection juridique (mise sous sauvegarde de justice, sous tutelle ou sous curatelle).

Pour rappel, tout mois entamé est dû.

3.1 Paiement

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande en fonction de l'offre de Services souscrite.

Le paiement s'effectue selon les moyens suivants : soit au moyen de la solution de paiement sécurisé Paypal ou soit par carte bancaire au moyen de l'interface de paiement sécurisée ou tout autre mode de paiement disponible sur la Plateforme au jour de l'Abonnement. Nous utilisons un système de sécurisation des paiements en ligne permettant de crypter la transmission des coordonnées bancaires des parties. Le module de paiement utilisé est le système « AdYen », plateforme sécurisée et certifiée « PCI-DSS ».

Vous devez être le titulaire du moyen de paiement utilisé ou avoir obtenu l'accord écrit du titulaire du moyen de paiement. Un justificatif pourra vous être demandé en cas de doute.

Vous êtes également financièrement responsable de tous les frais d'impayés générés par la banque qui refuse votre paiement.

3.2 Défaut de paiement

En l'absence de règlement du prix à l'échéance fixée, nous nous réservons le droit d'en réclamer le paiement, de suspendre immédiatement l'exécution des Services concernés ou de supprimer de plein droit votre Abonnement. Toute somme non payée à l'échéance est productive d'intérêts au taux légal, sans mise en demeure préalable, ainsi que du paiement d'une somme forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Si les frais de recouvrement dépassent le montant de cette somme forfaitaire, nous pouvons vous réclamer une indemnisation supplémentaire, sur présentation de reçus détaillant les procédures effectuées.

3.3 Facturation

Une facture est établie pour chaque commande effectuée. Vous pouvez consulter votre facture sur la page "Compte et paramètres" puis en bas "Retournez à vos paramètres pour éditer vos informations de forum, paiement et préférences" et Premium à partir du menu en haut à droite, sur votre avatar/initiales.

Le prix de souscription de l'Abonnement sera facturé à chaque échéance selon les Services, et chaque nouvelle facture sera disponible dans votre espace Premium.

Vous acceptez de recevoir les factures de vos commandes par voie électronique. Les factures électroniques seront mises à votre disposition au format .pdf dans votre espace personnel sur notre Plateforme. L'historique des transactions effectuées peut ainsi être consulté à tout moment dans la rubrique « Mon compte > Premium ». Nous vous conseillons d'imprimer et/ou d'archiver vos factures sur un support fiable et durable.

Article 4 - Codes promotionnels et parrainage

Nous nous réservons le droit, à notre discrétion et selon des modalités dont nous serons seuls juges, de proposer des offres promotionnelles, réductions de prix ou offres de parrainage.

Article 5 - Mesures de restriction ou d'installation

Notre Plateforme fonctionne avec la majorité des navigateurs à jour, notamment Edge, Firefox, Chrome, Safari, mais peut rencontrer des dysfonctionnements avec ceux qui peuvent être obsolètes ou peu utilisés.

Nous ne mettons notamment pas à jour la Plateforme sur les navigateurs suivants :

- Mini Opera
- Internet Explorer

Si vous utilisez notre application iOS, la Plateforme n'est plus supportée pour les versions iOS 12 et précédentes.

Par ailleurs, certains de nos Parcours nécessitent un certain équipement informatique. Dans ce cas, la configuration minimale est indiquée sur la page de chaque Parcours sous l'onglet "Aperçu", sous l'intitulé "Prérequis" puis "Matériel".

En cas de difficultés à vous connecter, vous pouvez consulter [la page dédiée de notre FAQ](#).

Article 6 - Droit de réflexion et renonciation au droit de rétractation

6.1 Abonnés Premium Solo

Conformément aux dispositions de l'article L221-28 1° et 13° du Code de la Consommation, aucune annulation ne sera possible à partir du moment où vous aurez fait usage de vos codes d'accès pour accéder à la Plateforme, ce qui vaudra début d'exécution et renoncement exprès à exercer votre droit de rétractation.

6.2 Abonnés Premium Plus

En application de l'article L.444-8 du Code de l'éducation, vous bénéficiez à peine de nullité d'un délai de sept (7) jours de réflexion à compter de l'acceptation des présentes Conditions Générales de Services. Jusqu'à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de l'acceptation des Conditions Générales de Services, votre Abonnement peut être unilatéralement résilié par vos soins moyennant une indemnité dont le montant ne saurait excéder 30% du prix de l'Abonnement.

Article 7 - Responsabilité

7.1 Votre responsabilité

Vous êtes seul responsable du choix des Services fournis par OpenClassrooms et de leur utilisation.

Vous déclarez connaître et accepter les caractéristiques et les limites de la transmission d'informations par le réseau internet, ainsi que les coûts propres à la connexion à ce réseau.

Vous reconnaissez qu'il vous appartient de vous assurer que les caractéristiques techniques du matériel que vous utilisez vous permettent un accès aux Services dans

de bonnes conditions, en particulier en ce qui concerne la transmission de documents par internet, et de prendre toutes mesures appropriées pour être protégé d'une contamination par d'éventuels programmes malicieux.

Vous êtes également responsable de la sécurité du mot de passe et des accès qui vous permettent d'accéder à la Plateforme.

7.2 Notre responsabilité

Notre responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs que vous aurez subi, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers.

Nous nous engageons à fournir les Services dans les règles de l'art, conformément aux lois et règlements applicables. Nous nous engageons également à fournir un niveau de sécurité équivalent à ce que nous indiquons dans notre Plan Assurance Sécurité.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages résultant d'erreurs relatives aux données, fausses informations, transmission de documents incorrects, ou omissions d'informations, par vos soins dans le cadre de la fourniture des Services.

Notre responsabilité ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée et nous ne pourrions être tenus pour responsable des dommages que vous avez subis liés à :

- toute interruption des Services indépendante de notre contrôle ;
- une mauvaise utilisation des Services par vous ;
- tout incident ou interruption des Services causé par un incident / une panne survenant sur vos équipements informatiques ;
- aux erreurs ou omissions relatives aux contenus mis en ligne par vous ;
- une suspension des Services ou à la résiliation de l'Abonnement dû à une utilisation par vous qui porterait atteinte à des tiers ou violerait des dispositions légales.

D'autre part, notre responsabilité ne saurait être engagée pour toutes les pertes, dommages, coûts ou dépenses subis par vous en cas d'attaque informatique ou de violation de données, y compris mais sans s'y limiter, les pertes de données, la corruption de données et les interruptions de service.

En tout état de cause, au cas où notre responsabilité serait retenue, le montant total de toute somme mise à notre charge ne pourra excéder le montant total annuel du prix que vous avez payé au titre des Services concernés.

Article 8 - Propriété intellectuelle

Le contenu des Cours et des Parcours, ainsi que la Plateforme sont notre propriété et/ou celle de nos partenaires. Si vous souhaitez en savoir plus, vous pouvez consulter l'article 3 de nos [Conditions Générales d'Utilisation](#).

Article 9 - Données personnelles

Vous pouvez à tout moment consulter notre [Politique de protection des données personnelles](#).

Article 10 - Droit applicable - Médiation

Les Conditions Générales de Services sont soumises à la loi française.

En cas de litige et préalablement à la saisine d'un tribunal, vous avez la faculté de recourir à la médiation en vue de parvenir à une solution amiable.

Le médiateur compétent est l'AME Conso, et vous trouverez ses coordonnées sur le lien suivant : <https://www.mediationconso-ame.com>

Conformément aux règles applicables à la médiation, vous êtes tenu, avant toute demande de médiation, de nous avoir fait préalablement part du litige, par écrit, afin d'obtenir une solution amiable.

Toute demande d'information ou réclamation relative aux Conditions Générales de Services doit être adressée au service Student Success dont les coordonnées sont les suivantes :

OpenClassrooms

2 Cour de l'Ile Louviers - 75004 Paris, France

Tél. : +33 1 80 88 80 30

ou via ce [formulaire](#).

Dans le cas où une clause contractuelle serait entachée de nullité, celle-ci n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales de Services. D'autre part, l'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses de nos Conditions Générales de Services ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses de ce document qui continuent à produire leurs effets.

Annexe 1

IV – Article L444-8 du Code de l'Éducation

« A peine de nullité, le contrat ne peut être signé qu'au terme d'un délai de sept jours après sa réception.

Le contrat peut être résilié par l'élève ou son représentant légal si, par suite d'un cas fortuit ou d'une force majeure, il est empêché de suivre l'enseignement correspondant. Dans ce cas, la résiliation ne donne lieu à aucune indemnité.

Jusqu'à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat, celui-ci peut être unilatéralement résilié par l'Élève moyennant une indemnité dont le montant ne saurait excéder 30 % du prix du contrat, fournitures non comprises. Les sommes déjà versées peuvent être retenues à due concurrence.

Les livres, objets ou matériel dont le contrat prévoyait la fourniture à l'Élève et qui ont été effectivement livrés à la date de la résiliation, restent acquis pour la valeur estimée du contrat.

Il ne peut être payé par anticipation plus de 30 % du prix convenu, fournitures non comprises. Pour les cours dont la durée totale est supérieure à douze mois, les 30 % sont calculés sur le prix de la première année pédagogique telle qu'elle est prévue par le plan d'études.

Le contrat doit, à peine de nullité, reproduire les dispositions du présent article. Il ne peut comporter de clause attributive de compétence ».