PRÉPARATIONS INTENSIVES ET STAGES CONCOURS

Conditions générales de vente des préparations intensives

Ces conditions s'appliquent exclusivement aux préparations intensives et stages de préparation aux concours et tests (Tage Mage, Tage 2, ACCÈS, SESAME, AST, Score IAE-Message, TOEIC, Sciences Po) : ce que vous achetez, comment payer, annuler ou reporter, et ce qui se passe en cas d'imprévu. Les formations BTS, DCG et alternance font l'objet d'un contrat d'inscription distinct.

Article 1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des ventes de prestations de formation proposées par Aurlom : stages intensifs, prépas aux concours et tests (Tage Mage, Tage 2, ACCÈS, SESAME, AST, Score IAE-Message, TOEIC, Sciences Po, etc.), en présentiel ou à distance, réservées sur le site ou par tout autre moyen.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Les formations BTS, DCG et alternance font l'objet d'un contrat d'inscription spécifique et ne relèvent pas des présentes CGV.

Article 2. Identification du vendeur

- Aurlom, société par actions simplifiée au capital de 50 000 €, RCS Nanterre 882 558 517.
- Siège social : 59 rue de Billancourt, 92100 Boulogne-Billancourt, France.
- Contact : info@aurlom.com

- Organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation.

Article 3. Définitions : client, élève et souscripteur

Le « client » ou « souscripteur » est la personne qui passe commande et paie. L'« élève » est la personne qui suit la formation. Ils peuvent être la même personne ou deux personnes distinctes (par exemple un parent et son enfant).

Lorsque l'élève est mineur, la commande doit être passée par son représentant légal, qui atteste disposer de l'autorité parentale. Le souscripteur est tenu solidairement avec l'élève du paiement de l'intégralité du prix et répond des dommages causés par l'élève mineur dans les conditions du droit commun.

Le client garantit l'exactitude des informations fournies lors de la commande (identité, coordonnées, concours visé). Aurlom ne saurait être tenue responsable des conséquences d'informations erronées.

Article 4. Offre de formation et choix de la prestation

Le contenu, la durée, le format (présentiel, visio ou hybride), le lieu et les dates de chaque session sont décrits sur la page de la formation et dans le module de réservation. Ces informations font foi à la date de la commande.

Il appartient au client de vérifier que la formation choisie correspond bien au concours ou au test qu'il présente (par exemple Tage Mage ou Tage 2) et à ses dates d'épreuves. Une erreur de choix imputable au client ne constitue pas un motif de remboursement ; Aurlom s'efforcera toutefois de proposer, dans la limite des places disponibles, un transfert vers la formation adaptée, la différence de prix éventuelle restant due.

Aurlom est un organisme de préparation indépendant des écoles, des banques d'épreuves et des organisateurs de tests. L'inscription à une formation Aurlom ne vaut pas inscription au concours ou au test, démarche qui reste à la charge exclusive du candidat.

Article 5. Commande et formation du contrat

La commande est passée en ligne en suivant les étapes du tunnel de réservation : choix de la formation et de la session, saisie des informations, acceptation des présentes CGV par case à cocher, puis paiement. Le contrat est formé à la confirmation du paiement.

Un email de confirmation récapitulant la commande est adressé au client. Aurlom se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existe un litige de paiement antérieur ou ayant fait l'objet d'une exclusion.

Article 6. Prix et modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, sur la page de la formation et dans le module de réservation. Ils incluent les cours et les supports pédagogiques mentionnés dans le descriptif. Les frais d'inscription aux concours et tests, de transport, d'hébergement et de restauration ne sont pas inclus.

Le paiement s'effectue par carte bancaire via un prestataire de paiement sécurisé. Lorsqu'un paiement en plusieurs fois est proposé, ses modalités sont précisées lors de la commande. Les codes de réduction ne sont pas cumulables sauf mention contraire et ne peuvent être appliqués après la commande.

En cas de paiement échelonné, tout incident de paiement non régularisé dans un délai de 8 jours après relance entraîne la suspension de l'accès aux cours et l'exigibilité immédiate des sommes restant dues. En cas de contestation abusive d'un paiement auprès de la banque, Aurlom se réserve le droit de suspendre l'accès aux prestations et d'engager toute action en recouvrement.

Article 7. Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Il lui suffit d'adresser une déclaration dénuée d'ambiguïté à info@aurlom.com. Le remboursement intervient dans les 14 jours suivant la réception de la demande, par le même moyen de paiement.

Lorsque la formation commence avant l'expiration de ce délai, le client demande expressément, par case à cocher lors de la commande, que la prestation débute avant la fin du délai de rétractation. S'il se rétracte ensuite, il doit payer un montant proportionnel aux prestations déjà fournies (article L. 221-25). Lorsque la prestation a

été pleinement exécutée avant la fin du délai, le droit de rétractation ne peut plus être exercé (article L. 221-28 1°).

Les contenus numériques fournis sans support matériel (plateforme d'entraînement, supports téléchargeables) dont l'accès a été ouvert avec l'accord exprès du client et sa renonciation à son droit de rétractation ne peuvent faire l'objet d'une rétractation (article L. 221-28 13°).

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux clients professionnels.

Article 8. Annulation ou report à l'initiative du client

En dehors du droit de rétractation, toute annulation doit être notifiée par écrit à info@aurlom.com. La date de réception de l'email fait foi. Une retenue de 15 % du prix total, correspondant aux frais de dossier et de gestion, est conservée dans tous les cas. Le solde est traité selon le barème suivant, calculé par rapport à la première heure de cours :

- **Plus de 30 jours avant le début :** remboursement de 85 % du prix, ou avoir de 100 % du prix valable 12 mois.
- **Entre 30 et 15 jours avant le début :** remboursement de 50 % du solde après retenue, ou avoir de 85 % du prix valable 12 mois.
- **Moins de 15 jours avant le début, ou après le début :** aucun remboursement. Aurlom peut, à titre purement commercial et à sa discrétion, proposer un avoir.

Un report sur une autre session de la même formation peut être demandé une fois, sans frais, plus de 15 jours avant le début, dans la limite des places disponibles. Un avoir est nominatif, non remboursable et non convertible en espèces ; il peut être transféré à un membre de la même famille sur demande écrite.

Cas de force majeure touchant l'élève. En cas d'hospitalisation, de maladie grave, d'accident ou de décès d'un proche du premier degré, dûment justifié, empêchant de suivre la formation, Aurlom propose un report sur une session ultérieure ou un avoir de la valeur des séances non suivies, sans application du barème ci-dessus. Le justificatif doit être transmis dans les 15 jours suivant l'événement.

Article 9. Absences, retards et assiduité

Les séances non suivies du fait de l'élève (retard, oubli, transport, indisposition sans justificatif médical relevant de l'article précédent) ne sont ni remboursées, ni déduites, ni rattrapées. Les supports de la séance restent transmis à l'élève lorsque cela est possible.

L'assiduité est constatée par émargement. Elle conditionne notamment le bénéfice de la garantie « Admis ou remboursé* ».

Article 10. Annulation, report ou modification par Aurlom

Effectif minimum. Une session ouvre à partir de 5 élèves inscrits. À défaut, Aurlom peut l'annuler ou la reporter au plus tard 7 jours calendaires avant la première heure de cours. Le client choisit alors entre le remboursement intégral des sommes versées et le report sur une autre session.

Indisponibilité d'un enseignant. Aurlom assure son remplacement par un intervenant de qualification équivalente. À défaut, la séance est reprogrammée à une date communiquée aux élèves. Le remplacement d'un enseignant ne constitue pas une modification substantielle du contrat.

Lieu et horaires. Aurlom peut, pour des raisons d'organisation, modifier la salle ou le site au sein de la même ville, ou ajuster les horaires sans réduire le volume horaire total. Les élèves en sont informés dans les meilleurs délais.

Si Aurlom annule une session pour tout autre motif qui lui est imputable, le client est intégralement remboursé des sommes versées pour les séances non réalisées.

Article 11. Force majeure et continuité pédagogique

Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle d'Aurlom, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment : grève des transports ou du personnel extérieur, intempéries, catastrophe naturelle, incendie, inondation, coupure générale d'électricité ou de réseau, épidémie ou crise sanitaire, mesure administrative de fermeture ou de confinement, alerte de sécurité ou attentat, indisponibilité soudaine des locaux.

Dans ces situations, Aurlom peut basculer tout ou partie des séances en visio, en direct et de façon interactive, aux mêmes horaires. Le contenu pédagogique et le volume

horaire étant maintenus, cette bascule ne constitue pas une modification substantielle du contrat et n'ouvre droit à aucun remboursement, avoir ou indemnité.

Si l'événement rend impossible toute poursuite de la formation, y compris à distance, pendant plus de 30 jours, les séances non réalisées sont reportées ou, à défaut de report possible, remboursées au prorata.

Article 12. Modification des concours et des tests

Les organisateurs des concours et des tests peuvent modifier à tout moment leurs épreuves, programmes, calendriers, modalités ou conditions d'admission, voire supprimer une session ou un concours. Ces décisions relèvent de tiers et ne peuvent engager la responsabilité d'Aurlom.

Aurlom adapte alors, dans la mesure du possible, le contenu de ses formations aux nouvelles modalités. De telles modifications ne justifient ni remboursement ni indemnité, sauf si la formation perd tout objet avant son début, auquel cas le client peut obtenir un avoir ou un report vers une formation équivalente.

Article 13. Formation à distance et prérequis techniques

Pour les séances à distance, l'élève dispose à ses frais d'un ordinateur, d'une connexion internet stable, d'un micro et d'une webcam en état de fonctionnement. Les liens de connexion sont personnels et ne peuvent être partagés.

Une défaillance technique propre à l'élève (matériel, connexion, logiciel) ne peut donner lieu à remboursement, déduction ou report. En cas de défaillance imputable à Aurlom empêchant la tenue d'une séance, celle-ci est reprogrammée.

Article 14. Obligation de moyens et garantie « Admis ou remboursé* »

Aurlom s'engage à dispenser une formation sérieuse et conforme au programme annoncé. Il s'agit d'une obligation de moyens : la réussite à un concours ou l'obtention d'un score dépend du travail et des résultats personnels de l'élève, ainsi que de décisions de jurys indépendants.

Formations éligibles. La garantie « Admis ou remboursé* » s'applique uniquement aux préparations dont le montant, unitaire ou cumulé sur les préparations souscrites par un même élève, est supérieur à 1 200 € TTC. Le montant pris en compte est celui effectivement payé, après remises et codes promotionnels.

Toute autre formation, dont le montant unitaire ou cumulé n'excède pas 1 200 € TTC, est exclue de la garantie et ne donne lieu à aucun remboursement au titre de celle-ci.

Pour les formations éligibles, la garantie s'applique dans les conditions cumulatives décrites sur la page dédiée à la garantie. En dehors de cette garantie, aucune promesse d'admission ou de score n'est faite.

Article 15. Règles de vie, discipline et exclusion

L'élève s'engage à respecter les enseignants, le personnel, les autres élèves, les locaux et le matériel. Sont notamment interdits : tout comportement perturbant les cours, les propos ou attitudes discriminants, harcelants ou violents, les dégradations, la fraude lors des concours blancs, et l'usage de substances illicites.

Tout manquement peut entraîner un avertissement puis l'exclusion temporaire ou définitive de l'élève. En cas de faute grave, l'exclusion peut être immédiate. Une exclusion motivée par la faute de l'élève n'ouvre droit à aucun remboursement ni indemnité. Les dégradations restent à la charge de l'élève ou de son représentant légal.

Article 16. Propriété intellectuelle et enregistrement des cours

Les supports remis ou mis en ligne (fascicules, fiches, méthodes, sujets, corrigés, vidéos, questions de la plateforme d'entraînement) sont la propriété exclusive d'Aurlom ou de ses auteurs. Ils sont concédés à l'élève pour son usage strictement personnel et privé.

Toute reproduction, numérisation, diffusion, mise en ligne, revente ou partage, y compris gratuit et entre élèves (messageries, groupes, drives, réseaux sociaux), est interdite et constitue une contrefaçon. Il est également interdit d'enregistrer, filmer, photographier ou diffuser les cours, en présentiel comme à distance, ainsi que l'image ou la voix des enseignants et des autres élèves. Toute infraction entraîne l'exclusion sans remboursement et peut donner lieu à des poursuites.

Article 17. Droit à l'image et témoignages

Aucune photo, vidéo ou témoignage d'un élève n'est utilisé à des fins de communication sans son accord écrit préalable, ou celui de son représentant légal s'il est mineur. Cet accord peut être retiré à tout moment pour l'avenir.

Article 18. Responsabilité et assurance

La responsabilité d'Aurlom ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et est limitée, sauf dommage corporel ou faute lourde, au montant payé par le client pour la formation concernée. Aurlom n'est pas responsable des effets personnels laissés dans les locaux, ni des préjudices indirects tels que la perte d'une chance d'admission.

L'élève, ou son représentant légal, doit être couvert par une assurance responsabilité civile.

Article 19. Données personnelles

Les données collectées lors de la commande sont nécessaires à son exécution et traitées conformément à la politique de confidentialité. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce à info@aurlom.com. Il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.

Article 20. Réclamations et médiation

Toute réclamation relative à une prestation est adressée par écrit à info@aurlom.com, de préférence dans les 15 jours suivant la fin de la session, afin de permettre une vérification utile des faits. Aurlom s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours.

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur peut, en cas d'échec de sa réclamation écrite préalable, recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Les coordonnées du médiateur compétent sont communiquées sur simple demande à info@aurlom.com.

Article 21. Droit applicable, litiges et divers

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de solution amiable, le litige est porté devant les juridictions compétentes. Pour un client professionnel, compétence exclusive est attribuée au tribunal de commerce de Nanterre.

Si une clause des présentes CGV était déclarée nulle, les autres clauses resteraient applicables. Le fait pour Aurlom de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Aurlom peut modifier les CGV à tout moment ; les CGV applicables sont celles acceptées lors de la commande.

Version en vigueur au 28 septembre 2026.