Conditions Générales de Vente

Version en vigueur au : October 10th 2026

> ***En bref.*** *Vous achetez un accès à durée limitée (25, 33 ou 45 jours) à notre préparation au Duolingo English Test, payé une seule fois, sans renouvellement automatique.*

Article 1 — Identité du prestataire

1.1 La plateforme accessible à l'adresse https://neoskills.academy (la « Plateforme ») est exploitée par :

- NeoSkills Academy, société à responsabilité limitée (SARL);
- siège social : 4, rue Nahas Nahoui, étage 2, appartement 3, Maârif, Casablanca, Maroc ;
- registre du commerce : Casablanca, n° 664947 ; identifiant fiscal (IF) : 72069967 ; identifiant commun de l'entreprise (ICE) : 003943522000060 ; taxe professionnelle : 35750083 ;
- adresse électronique : contact@neoskillsacademy.com ;
- directeur de la publication : Mohammed Taha HARRATI, company manager.

1.2 NeoSkills Academy est également désignée « NeoSkills », « le Prestataire » ou « nous ». Les mentions légales complètes figurent dans les Conditions Générales d'Utilisation.

Article 2 — Objet, définitions et documents contractuels

2.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») régissent la vente par NeoSkills Academy des formules d'accès payantes à la Plateforme (les « Formules ») et des prestations associées. Ces services ont pour objet d'aider les apprenants à développer leurs compétences en anglais et à se préparer au Duolingo English Test (le « DET »).

2.2 Dans les présentes CGV :

- « Client » : toute personne qui passe commande sur la Plateforme ;
- « Consommateur » : Client personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- « Client professionnel » : Client agissant pour les besoins de son activité (établissement, entreprise, institution) ;
- « Apprenant » : personne qui utilise la Formule achetée, le Client lui-même ou un tiers, par exemple son enfant mineur.

2.3 Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant : (1) les informations affichées sur la page de commande au moment de sa validation ; (2) les présentes CGV ; (3) les Conditions Générales d'Utilisation (https://neoskills.academy/terms). Le traitement des données personnelles est décrit dans la Politique de confidentialité (https://neoskills.academy/privacy). Le diagnostic gratuit et l'utilisation de la Plateforme sans achat relèvent des seules Conditions Générales d'Utilisation.

2.4 Les CGV sont accessibles à tout moment à l'adresse https://neoskills.academy/terms-of-sale et peuvent être enregistrées et imprimées. Elles sont proposées en français et en anglais ; en cas de divergence, la version française prévaut.

Article 3 — NeoSkills Academy et le Duolingo English Test

3.1 NeoSkills Academy est une plateforme de préparation indépendante, membre du Duolingo English Test Global Partner Network (niveau « Partner »). Elle n'est pas Duolingo, Inc. et ne délivre aucun score officiel du DET. Ses contenus, exercices, examens blancs et estimations de score sont conçus par elle. Duolingo® et Duolingo English Test® sont des marques de Duolingo, Inc.

3.2 Le prix des Formules n'inclut pas l'examen officiel. L'Apprenant s'inscrit au DET et le paie lui-même sur le site de Duolingo, aux conditions et selon les règles fixées par Duolingo, y compris celles applicables aux candidats mineurs.

3.3 Lorsque l'offre l'annonce, NeoSkills Academy peut fournir des bons de réduction pour le DET et une aide à l'inscription et à la réservation. Ces bons sont soumis aux conditions fixées par Duolingo.

Article 4 — Description des services

4.1 La Plateforme donne notamment accès aux services suivants, les services payants accessibles dépendant de la Formule achetée (article 5) :

- un diagnostic adaptatif gratuit et accessible sans achat, d'une durée d'environ 15 minutes, estimant une fourchette de score DET (de 10 à 160) et un niveau du CECRL, avec une feuille de route personnalisée ;
- des cours vidéo, des supports pédagogiques et des exercices portant sur les 19 types de questions du DET ;
- des examens blancs, simulations complètes et chronométrées de l'épreuve ;
- des retours automatisés, produits par intelligence artificielle, sur l'expression écrite et orale ;
- une correction par un enseignant, réservée à la Formule Premium ;
- un tableau de bord de progression (objectifs, statistiques, classement) ;
- un support par e-mail et WhatsApp et des vérifications techniques préalables.

4.2 Les contenus sont organisés en cinq niveaux : Niveau 1 (A1–A2), Niveau 2 (B1), Niveau 3 (B2), Niveau 4 (C1) et Niveau 5 (C2, optimisation du score).

4.3 Les exercices sont répartis en quatre modules : Literacy, Comprehension, Conversation et Production.

4.4 L'utilisation de la Plateforme suppose un équipement compatible (navigateur à jour, microphone) et une connexion internet suffisante, que le Client est invité à vérifier avant de commander.

Article 5 — Formules d'accès

5.1 NeoSkills Academy propose les Formules suivantes :

Formule	Prix (MAD)	Prix (USD, PayPal)	Durée d'accès	Examens blancs	Principaux éléments
Economy	MAD 445	46 USD	25 days	3	cours vidéo, entraînement essentiel, feuille de route, rapport diagnostique de base
Business	MAD 580	59 USD	33 days	7	Essential + entraînement élargi, diagnostic détaillé, retours IA sur l'écrit, entraînement oral avec l'IA, recommandations personnalisées
Private	MAD 890	91 USD	45 days	10	Customized + corrections de l'écrit et de l'oral par un enseignant, notes d'amélioration personnalisées, support prioritaire

5.2 Le contenu exact de chaque Formule, son prix et le nombre d'examens blancs sont rappelés sur la page de commande avant le paiement. En cas de différence avec le tableau ci-dessus, la page de commande prévaut.

5.3 Les corrections par un enseignant de la Formule Premium ne sont pas illimitées. Elles ne peuvent être demandées que pendant la durée d'accès. Toute prestation supplémentaire n'est facturée qu'après information préalable et accord exprès du Client.

5.4 Chaque Formule est payée en une seule fois. Elle ne comporte aucun renouvellement automatique et prend fin à l'expiration de sa durée d'accès.

5.5 Les offres destinées aux groupes, établissements et institutions font l'objet d'un devis ou d'une convention spécifique, qui prévaut sur les présentes CGV pour les points qu'elle règle.

Article 6 — Inscription et compte

6.1 La commande nécessite un compte. Le Client fournit des informations exactes et complètes et les tient à jour.

6.2 Chaque compte est personnel et réservé à un seul Apprenant ; les identifiants ne peuvent être ni partagés, ni cédés, ni rendus publics. En cas de suspicion de fraude ou de partage, NeoSkills Academy peut demander une vérification raisonnable et proportionnée de l'identité du titulaire.

6.3 Mineurs. L'âge minimum est de 13 ans. Lorsque l'Apprenant a entre 13 et 17 ans, ou n'a pas atteint l'âge de la majorité ou du consentement numérique applicable dans son pays, le compte est créé et l'achat effectué ou autorisé par son parent ou représentant légal. Celui-ci accepte les CGV, répond du paiement, supervise l'utilisation du service et peut exercer les droits prévus aux présentes, notamment le droit de rétractation.

Article 7 — Commande

7.1 La commande se déroule comme suit :

1. choix de la Formule, connexion ou création du compte, saisie éventuelle d'un code promotionnel et choix du moyen de paiement ;
2. affichage d'un récapitulatif indiquant notamment la Formule, la durée d'accès, le nombre d'examens blancs, le prix total et la devise, les réductions, le moyen de paiement, les modalités d'activation et les conditions de rétractation ;
3. vérification du récapitulatif, le Client pouvant revenir aux étapes précédentes pour corriger toute erreur ;
4. acceptation des CGV, y compris de l'article 12 (activation immédiate et absence de droit de rétractation), au moyen d'une case non présélectionnée;
5. confirmation définitive par un bouton portant une mention claire de confirmation, telle que « Confirmer » ;
6. paiement en ligne ou, pour le virement, reclamation sur place et Cash Plus, affichage des instructions de paiement.

7.2 Le contrat est conclu lorsque le Client confirme sa commande à l'étape 5, après avoir vérifié et, le cas échéant, corrigé son récapitulatif. Si le paiement est refusé ou n'est pas reçu dans le délai indiqué dans les instructions de paiement, la commande est annulée de plein droit, sans frais pour le Client.

7.3 NeoSkills Academy accuse réception de la commande sans délai injustifié, puis adresse au Client, par e-mail, une confirmation sur support durable indiquant notamment : l'identité du Prestataire ; le numéro de commande, la Formule, le prix payé et la devise ; la durée d'accès et les modalités d'activation ; les conditions de rétractation, avec le formulaire en annexe ; le cas échéant, la demande d'activation immédiate et la reconnaissance qui l'accompagne ; les CGV acceptées, sous une forme permettant de les conserver.

7.4 NeoSkills Academy peut refuser ou annuler une commande pour un motif légitime (fraude, litige de paiement antérieur non réglé) ; le Client en est informé.

Article 8 — Prix

8.1 Les prix applicables sont ceux affichés sur la page de commande lors de sa validation. Ils sont indiqués en dirhams marocains (MAD) et, pour les paiements international/PayPal, en dollars américains (USD). Les prix et offres affichés sont valables tant qu'ils sont présentés sur la Plateforme, sauf durée de validité différente indiquée.

8.2 Régime fiscal : prix TTC (TVA 20 %) si applicable, comme au Maroc. Le prix total à payer, taxes éventuelles comprises, est toujours indiqué avant la validation.

8.3 NeoSkills Academy peut modifier ses prix à tout moment, sans effet sur les commandes déjà validées. Un prix barré correspond à un prix réellement pratiqué et identifiable.

8.4 En cas d'erreur manifeste de prix, par exemple un prix nul dû à un dysfonctionnement technique, NeoSkills Academy peut annuler la commande après en avoir informé le Client, qu'elle rembourse intégralement.

8.5 Le prix total affiché sur la page de commande comprend l'ensemble des sommes facturées par NeoSkills Academy. Les frais éventuellement prélevés par la banque du Client, par Cash Plus ou par PayPal, notamment les frais de change, restent à la charge du Client.

8.6 Une facture est remise au Client avec la confirmation de commande ou sur simple demande.

Article 9 — Codes promotionnels et offres

9.1 Les codes promotionnels sont soumis aux conditions affichées lors de leur diffusion. Sauf indication contraire, un code est utilisable une fois par Client, non cumulable, non échangeable contre de l'argent, limité à sa période de validité et sans effet sur une commande déjà validée. Un code obtenu ou utilisé frauduleusement peut être annulé.

9.2 Pour chaque offre (lancement, parrainage, ambassadeurs, groupes, bourses, tarifs institutionnels, offres temporaires), la durée, les bénéficiaires, les quantités disponibles et les conditions sont clairement indiqués.

Article 10 — Paiement

10.1 Le prix est payé en totalité lors de la commande, par l'un des moyens suivants :

- **Carte bancaire (CMI)** : cartes Visa et Mastercard émises au Maroc, sur la page de paiement sécurisée du Centre Monétique Interbancaire (CMI). NeoSkills Academy n'a pas accès aux données complètes de la carte.
- **Cash Plus** : paiement en espèces dans une agence Cash Plus, au moyen de la référence ou du code communiqué lors de la commande.
- **Virement bancaire** : sur le compte de NeoSkills Academy, RIB: 007780000118700000070079, avec le numéro de commande en référence ; le justificatif est transmis à contact@neoskillsacademy.com, ou le numéro WhatsApp affiché sur la Plateforme.

- **PayPal** : pour les Clients résidant hors du Maroc, en USD, aux conditions de PayPal.

10.2 Le Client garantit qu'il est autorisé à utiliser le moyen de paiement choisi.

10.3 En cas de refus ou d'annulation du paiement, de suspicion raisonnable de fraude ou d'opposition abusive, NeoSkills Academy peut, après en avoir informé le Client, suspendre l'activation ou l'accès jusqu'à régularisation.

10.4 Le paiement en plusieurs fois n'est possible que s'il est proposé sur la page de commande, qui en indique alors le calendrier et le montant total. Une échéance impayée peut, après relance restée sans effet, entraîner la suspension de l'accès jusqu'à régularisation.

Article 11 — Activation et durée d'accès

Article 11.1, l'accès est activé :

- pour un paiement par carte (CMI) ou par PayPal : immédiatement après la confirmation du paiement ;
- pour un paiement par virement, Cash Plus, ou avec autres méthodes : après vérification de la réception des fonds, dans un délai de 24h.

11.2 La durée d'accès, en jours calendaires, court à compter de la date d'activation communiquée au Client, et non de la première connexion. Tout retard d'activation imputable à NeoSkills Academy reporte d'autant la date de fin.

11.3 À l'expiration, les contenus payants deviennent inaccessibles et les fonctionnalités de correction et de support liées à la Formule prennent fin. Les examens blancs et corrections non utilisés sont perdus ; ils ne sont ni remboursables ni reportables, sauf impossibilité d'utilisation imputable à NeoSkills Academy.

Article 12 — Absence de droit de rétractation

12.1 **Les Formules sont fournies en ligne et leur exécution commence dès la confirmation du paiement. En acceptant les présentes CGV lors de sa commande, le Client demande expressément l'activation immédiate de son accès et reconnaît que l'exécution du service commence ainsi, avec son accord, avant la fin du délai de rétractation de 7 jours. Conformément à l'article 38 de la loi n° 31-08, il ne peut donc plus exercer de droit de rétractation une fois le paiement confirmé.**

12.2 Toute commande payée est ferme et définitive. Elle ne donne lieu à aucun remboursement, notamment en cas de non-utilisation, de manque de temps, de changement d'avis ou de score au DET jugé insuffisant.

12.3 Un remboursement reste dû uniquement :

- en cas de double débit pour une même commande ;
- en cas d'impossibilité durable, imputable à NeoSkills Academy, de fournir le service acheté ;
- en cas d'erreur de Formule imputable à NeoSkills Academy ;

- lorsque la loi l'impose.

12.4 Le Client est invité à passer le diagnostic gratuit et à vérifier la compatibilité de son équipement avant de commander.

Article 13 — Absence de garantie de score

13.1 NeoSkills Academy est tenue d'une obligation de moyens, et non de résultat.

13.2 Elle ne garantit ni l'obtention d'un score déterminé (par exemple 120, 130 ou 140), ni une admission, un visa ou un emploi, ni l'acceptation d'un certificat ou d'un dossier.

13.3 Les résultats dépendent notamment du niveau initial de l'Apprenant, de son travail, de sa performance le jour de l'examen et des règles de Duolingo, qui détermine seul le score officiel. Il appartient au Client de vérifier auprès de l'organisme concerné que le DET est accepté et quel score est exigé.

Article 14 — Diagnostic, scores et évaluations automatisées

14.1 Les examens blancs sont des simulations, non des examens officiels. Les résultats du diagnostic, des exercices et des examens blancs sont des estimations pédagogiques, non une certification, et ne garantissent pas un score identique au DET.

14.2 Les évaluations automatisées sont produites par un modèle de langage et un système de reconnaissance vocale exploités par NeoSkills Academy sur son infrastructure ou celle de ses prestataires techniques. Elles peuvent comporter des erreurs ou des variations, notamment selon la prononciation ou la qualité audio, et différer d'une évaluation humaine ou officielle.

14.3 Ces évaluations ne produisent aucun effet juridique à l'égard de l'Apprenant et ne doivent pas fonder à elles seules une décision académique, administrative ou professionnelle importante. Aucune vérification humaine n'est assurée, sauf dans la Formule Premium et dans les limites de l'article 5.3 ; l'Apprenant peut toutefois signaler au service client une évaluation manifestement erronée.

Article 15 — Obligations du Client

15.1 Le Client s'engage à utiliser la Plateforme loyalement, conformément aux présentes CGV et aux Conditions Générales d'Utilisation.

15.2 Il est notamment interdit de :

- partager un compte ou contourner les limites de sa Formule ;
- copier, publier, enregistrer, redistribuer ou revendre les exercices, réponses, vidéos ou contenus ;
- contourner les protections techniques, utiliser des robots ou scripts non autorisés, ou tester la sécurité sans autorisation écrite ;
- utiliser les contenus pour entraîner un système d'intelligence artificielle ;
- utiliser la Plateforme pour tricher au DET officiel, enfreindre les règles de Duolingo ou diffuser des questions de l'examen officiel.

Article 16 — Suspension et résiliation du compte

16.1 NeoSkills Academy peut suspendre temporairement un compte en présence d'indices raisonnables de partage de compte, de fraude, d'atteinte à la sécurité, de comportement injurieux envers l'équipe ou de violation grave des présentes CGV.

16.2 Sauf urgence de sécurité ou fraude manifeste, le Client est informé au préalable du motif et peut s'expliquer. La mesure reste proportionnée ; une suspension injustifiée prolonge d'autant la durée d'accès.

16.3 Un manquement grave ou répété peut entraîner la résiliation définitive du compte, notifiée avec son motif. La résiliation pour faute du Client ne donne pas droit au remboursement des services déjà fournis, sous réserve des droits impératifs du Consommateur.

Article 17 — Disponibilité et maintenance

17.1 NeoSkills Academy s'efforce d'assurer une disponibilité raisonnable de la Plateforme. Des interruptions peuvent résulter d'une maintenance, d'un incident de sécurité, d'une défaillance d'un hébergeur ou d'un réseau, ou d'un cas de force majeure. Les maintenances importantes sont, si possible, annoncées à l'avance.

17.2 Une interruption courte ou occasionnelle ne donne pas, à elle seule, droit à remboursement. Si une interruption imputable à NeoSkills Academy empêche substantiellement l'utilisation du service pendant une durée significative, NeoSkills Academy propose une prolongation d'accès, ou une prestation équivalente.

Article 18 — Évolution des contenus

18.1 NeoSkills Academy peut améliorer ou mettre à jour les contenus, notamment pour suivre l'évolution du DET. Tout contenu remplacé l'est par un contenu de valeur pédagogique au moins équivalente.

18.2 Ces modifications ne réduisent pas substantiellement les fonctionnalités essentielles de la Formule achetée.

Article 19 — Propriété intellectuelle

19.1 La Plateforme et ses éléments (vidéos, textes, exercices, méthodes, logos, logiciels, bases de données) sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Sauf mention contraire, les droits appartiennent à NeoSkills Academy.

19.2 L'achat d'une Formule confère à l'Apprenant un droit personnel, non exclusif et non transférable d'utiliser les contenus à des fins d'apprentissage personnel, pendant la durée d'accès. Aucun droit de propriété n'est transféré.

Article 20 — Contenus fournis par l'Apprenant

20.1 L'Apprenant conserve ses droits sur les textes, réponses, enregistrements audio et autres contenus qu'il transmet.

20.2 Il autorise NeoSkills Academy à les utiliser uniquement dans la mesure nécessaire pour fournir le service, produire des retours, assurer la sécurité et respecter ses obligations légales, dans les conditions de la Politique de confidentialité. Toute autre utilisation, notamment publicitaire ou sous forme de témoignage nominatif, requiert une autorisation distincte de l'Apprenant ou, s'il est mineur, de son représentant légal.

Article 21 — Données personnelles

NeoSkills Academy traite les données personnelles nécessaires aux commandes et au service conformément à la loi n° 09-08 et, pour les Apprenants situés dans l'Union européenne ou au Royaume-Uni, au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à son équivalent britannique (UK GDPR). Les données traitées (y compris les enregistrements vocaux), leurs finalités, destinataires et durées de conservation, les cookies et les droits des personnes sont décrits dans la Politique de confidentialité (https://neoskills.academy/privacy). Ces droits s'exercent à l'adresse contact@neoskillsacademy.com.

Article 22 — Responsabilité

22.1 NeoSkills Academy est responsable de la bonne exécution de ses obligations, dans les limites prévues par la loi applicable. Sa responsabilité n'est pas engagée lorsque l'inexécution résulte du fait du Client ou de l'Apprenant, d'un équipement ou d'une connexion inadaptés, d'un service tiers échappant raisonnablement à son contrôle, autre que ceux de ses propres prestataires, ou d'un cas de force majeure.

22.2 NeoSkills Academy ne répond pas des décisions et services de Duolingo (prix, programmation, surveillance ou annulation de l'examen officiel, validité des scores), ni de l'acceptation du DET par les établissements.

22.3 Aucune clause des présentes CGV n'exclut ou ne limite une responsabilité qui ne peut légalement l'être, ni les garanties légales du Consommateur, notamment, pour les Consommateurs de l'Union européenne, la garantie légale de conformité des contenus et services numériques.

22.4 À l'égard des seuls Clients professionnels, la responsabilité de NeoSkills Academy est limitée au montant payé pour la commande concernée, sauf dol ou faute lourde.

Article 23 — Force majeure

23.1 Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution dus à un cas de force majeure au sens de l'article 269 du Dahir formant Code des obligations et des contrats, tel qu'une catastrophe naturelle, une cyberattaque majeure ou une décision des autorités.

23.2 La partie concernée en informe l'autre dans un délai raisonnable. Si l'empêchement se prolonge, NeoSkills Academy propose une prolongation d'accès, ou un service équivalent.

Article 24 — Service client et réclamations

24.1 Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter NeoSkills Academy par e-mail (contact@neoskillsacademy.com), par téléphone ou WhatsApp affiché sur la platform ou par courrier au siège social indiqué à l'article 1.

24.2 La réclamation indique de préférence le numéro de commande, le problème rencontré et les justificatifs utiles. NeoSkills Academy accuse réception de la réclamation et y répond dans un délai raisonnable. La réclamation amiable ne prive le Client d'aucun autre recours (article 28).

Article 25 — Preuve électronique et archivage

25.1 Les registres informatiques, confirmations de commande, courriers électroniques et preuves de paiement conservés dans des conditions raisonnables de sécurité peuvent servir de preuve, conformément aux articles 417-1 et suivants du Dahir formant Code des obligations et des contrats. Le Client peut apporter la preuve contraire par tout moyen.

25.2 NeoSkills Academy archive chaque commande avec la version des CGV acceptée. Le Client peut en obtenir une copie sur simple demande.

Article 26 — Modification des CGV

26.1 NeoSkills Academy peut modifier les présentes CGV, notamment en raison d'une évolution légale, technique ou commerciale.

26.2 Une commande reste régie par les CGV acceptées lors de sa validation. Une nouvelle version ne s'applique à une Formule en cours que si elle est plus favorable au Client ou imposée par la loi ; dans ce dernier cas, le Client en est informé sur support durable avant son entrée en vigueur.

Article 27 — Nullité partielle

Si une disposition des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres restent en vigueur. La disposition en cause est remplacée, si possible, par une disposition valide d'effet proche, sans réduire les droits du Consommateur.

Article 28 — Droit applicable et règlement des litiges

28.1 Les présentes CGV sont régies par le droit marocain. Aucune de leurs dispositions ne prive le Consommateur de la protection que lui assurent les dispositions d'ordre public de la loi n° 31-08.

28.2 Le Consommateur résidant hors du Maroc conserve le bénéfice des dispositions impératives de la loi de son pays de résidence lorsqu'elles lui sont applicables, notamment, dans l'Union européenne, en vertu de l'article 6 du règlement (CE) n° 593/2008 (« Rome I »).

28.3 En cas de différend, le Client s'adresse d'abord au service client (article 25) afin de rechercher une solution amiable. Le Consommateur peut aussi saisir une association de protection des consommateurs ou les plateformes ou médiateurs de consommation compétents, le cas échéant.

28.4 À défaut de solution amiable :

- le Consommateur peut saisir les juridictions compétentes selon la loi n° 31-08, notamment son article 202 (tribunaux de première instance), ou, lorsque les règles impératives applicables le lui permettent, les juridictions de son pays de résidence ;
- tout litige avec un Client professionnel relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Casablanca.