



# CONDITIONS GENERALES DE VENTES

## Prestations de formation

---

### APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES - OPPOSABILITÉ

Le centre de formation Réflexologie Intégrative, sis 248 La Fresnay 44170 TREFFIEUX, enregistré auprès du préfet de région des Pays de la Loire, sous le numéro de déclaration d'activité 52440576444. À moins qu'ils ne soient définis autrement, les termes ci-dessous ont les significations suivantes :

- Le Prestataire : Centre de formation Réflexologie Intégrative
- Le CLIENT : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès du Prestataire.
- Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.
- Offres de formation : elles sont mentionnées dans le catalogue de formation du Prestataire, disponible sur le site [www.reflexologie-integrative.fr](http://www.reflexologie-integrative.fr).

Ces conditions générales de Vente (ci-après les "CGV") doivent obligatoirement être lues et acceptées par le CLIENT. Elles sont annexées au devis envoyé au CLIENT avant le début de la prestation réalisée par le Prestataire.

Toute commande passée implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux présentes CGV à exclusion de tout autre document et à leur annexe (les conditions de réalisation figurent dans le devis et le programme de formation) que le CLIENT déclare connaître et

accepter sans réserve en signant le devis. Le CLIENT se porte fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le CLIENT, par l'établissement d'une convention transmise pour signature après réception de la commande.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes CGV.

En cas de prise en charge par un tiers (OPCO, CDC, etc.), l'accord de prise en charge ou le contrat de prestation de service doit nous être adressé 15 jours avant la date prévue de la formation.

Sauf dérogation formelle et expresse du Prestataire, ces conditions prévalent sur tout autre document du CLIENT, et notamment sur toutes conditions générales (notamment condition générale d'achat) ou particulière opposée par le CLIENT. Toute condition contraire sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Prestataire, quel que soit le moment où elle a pu être portée à sa connaissance.

Le CLIENT reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du Prestataire, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de formation à ses besoins.

Ces CGV sont susceptibles d'être révisées à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre la Société et le CLIENT. La société portera toujours la dernière version à la connaissance du CLIENT. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du CLIENT.

### PASSATION DES COMMANDES

#### Prix

Tous nos prix sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés TTC (TVA non applicable selon l'article 293 B du CGI). Le Prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les prestations commandées



## Centre de formation Réflexologie Intégrative®

aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

### Rabais et ristournes

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que le Prestataire serait amené à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par le CLIENT de certaines prestations.

### Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

### Offre commerciale

Toute prestation commencée est due en totalité quand bien même le CLIENT ne participerait pas à l'ensemble de la prestation.

Chaque commande (devis) est précédée d'un entretien téléphonique d'admission entre le Prestataire et le CLIENT, afin de lui présenter les modalités de formation et de remplir un questionnaire pour mieux comprendre ses objectifs et construire un programme de formation adapté. Une proposition gratuite établie par le Prestataire est ensuite envoyée par courriel au CLIENT, sur la base de la nature de la prestation, sa durée, son lieu et le nombre de participants. Elle comprend :

- Un **devis**, qui précise le prix, la date d'édition, le nom et l'adresse des parties (si précisée par le CLIENT), le numéro d'activité du Prestataire, l'intitulé de la formation, les frais de déplacements éventuels, la durée et la date de la prestation (si précisée) et toute autre mention légale devant y figurer.
- Un **programme** de formation au format « Catalogue ».
- Le **compte rendu de l'entretien** d'admission
- Un **test de positionnement** (formations individuelles ou Inter), à réaliser en ligne via un lien extranet dédié ou via la plate-forme d'e-learning du Projet Voltaire. Ce test permet d'analyser la situation du candidat avant son entrée en formation. Il s'agit d'un QCM dont les résultats sont analysés par le Prestataire afin d'ajuster le programme aux besoins du candidat.

À réception du test de positionnement, les règles non sues sont intégrées dans le programme de formation et le Prestataire envoie le nouveau **programme « personnalisé »** au candidat.

Pour confirmer sa commande, le Client doit retourner au Prestataire le contrat de formation dûment signé, par courrier.

À défaut de réception du contrat, le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

À réception de l'acceptation de l'offre par le CLIENT (devis + contrat signés), la commande est réputée ferme et définitive. Elle engage alors le CLIENT à être présent aux dates, lieux et heures prévues.

La tenue de la session de formation est confirmée au plus tard 15 jours ouvrés avant la formation. Le client recevra par courriel une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation (horaires, lieu de la formation...).

Pour les formations en présentiel, le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, le Prestataire peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

### Dispositions spécifiques aux formations à distance

Pour les formations dispensées en classe virtuelle, un lien est envoyé par courriel afin de rejoindre la visioconférence.

Le stagiaire clique sur le lien d'invitation présent dans le courriel reçu à la date et à l'heure de la session qui a été convenue.

Il suit la session et peut interagir avec l'intervenant et les éventuels autres participants, sous réserve des conditions matérielles et de connexion énoncées ci-dessus.

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation : réponse sous 72 heures.

Pour toute question d'ordre logistique, pédagogique et/ou pour les modules d'e-learning, votre interlocuteur se tient à votre disposition : [integrativereflexologie@yahoo.fr](mailto:integrativereflexologie@yahoo.fr).



Le stagiaire s'engage à ne pas céder, revendre, ni partager des données avec quiconque, sans autorisation préalable du Prestataire.

#### DÉLAI DE RÉTRACTATION

À compter de la date d'acceptation de l'offre, le CLIENT a un délai de 14 jours pour se rétracter (article L.121-16 du code de la consommation). Il en informe le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée.

À l'entrée en formation, le CLIENT accepte expressément que le contrat le liant au Prestataire soit exécuté avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, il renonce expressément à son droit de rétractation dès le démarrage de la formation.

#### ACOMPTE

Toute commande dont le montant hors taxes dépasse 1000 euros pourra être soumise à une demande d'acompte dont la somme sera précisée sur le contrat ou la convention. Dans ce cas, l'exécution des prestations ne commencera qu'après encaissement de l'acompte.

#### MODALITÉS DE FORMATION

Le Prestataire est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Pour la qualité de la formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chaque formation. L'Organisme s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu.

Les durées des formations sont précisées sur le site [www.reflexologie-integrative.fr](http://www.reflexologie-integrative.fr) et sur les supports de communication du Prestataire.

Les stagiaires des formations réalisées dans les locaux mis à disposition par le Prestataire sont tenus de respecter le règlement intérieur du Prestataire. Si la formation se déroule hors de ces locaux, les stagiaires sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. Le Prestataire se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout stagiaire dont le comportement gênerait le bon déroulement du

stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

#### CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès avant, pendant ou après la réalisation de la prestation, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par le Prestataire au CLIENT.

Le Prestataire s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les prestations les informations transmises par le CLIENT, y compris les informations concernant les participants.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet.

#### COMMUNICATION

Le CLIENT accepte d'être cité par le Prestataire comme client de ses prestations. À cet effet, le CLIENT autorise le Prestataire à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

À cet effet et sous réserve du respect des règles de confidentialité décrites ci-dessus, la Société peut mentionner le nom du CLIENT, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe.

#### PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Prestataire est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'il propose à ses clients.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports



sont protégés par le droit d'auteur et pour le monde entier.

Tout autre utilisation que celle prévue aux fins de la formation est soumise à autorisation et préalable du Prestataire sous peine de poursuites judiciaires.

Le Prestataire détient seul les droits intellectuels afférents aux formations qu'il dispense, de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisés dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive.

Le CLIENT s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence au Prestataire en cédant ou en communiquant ces documents : il s'interdit d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations du Prestataire ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite du Prestataire ou des ayants droit.

En particulier, le CLIENT s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4, L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

## **INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il pourra exercer ce droit en contactant le Prestataire, soit par courrier à l'adresse de facturation et/ou de commande, soit par courriel à l'adresse mentionnée dans le devis ou dans le bas de page des présentes CGV.

## **POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

Le traitement des données à caractère personnel recueillies est réalisé conformément aux exigences du RGPD.

Pour toute information complémentaire sur le sujet nous vous invitons à contacter notre référent : Estelle EDEN par courriel : [integrativereflexologie@yahoo.fr](mailto:integrativereflexologie@yahoo.fr) et à demander notre Politique de Protection des Données à caractère personnel.

## **RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE**

Dans le cadre des prestations, le Prestataire est soumis à une obligation de moyens et ne peut pas être tenu responsable de la non-finalisation d'un Module par le stagiaire, ni de son inscription effective et de ses résultats à l'examen du Certificat Voltaire, qui relèvent de sa seule responsabilité.

Le CLIENT (personne morale) s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice du Prestataire. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré le Prestataire pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le(s) participant(s) et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que le Prestataire ne puisse être recherchée ou inquiétée.

La responsabilité du Prestataire envers le CLIENT est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le CLIENT et est en tout état de cause limitée au montant payé par le CLIENT au titre de la prestation fournie. En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée pour toute défaillance technique du matériel, toute cause étrangère au Prestataire, ni au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.

Le Prestataire ne pourra pas non plus être tenu responsable à l'égard de son CLIENT en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un



événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant, l'interruption des transports de tout type empêchant tout déplacement, les grèves ou conflits sociaux externes au Prestataire, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du Prestataire. Dans de telles circonstances, le Prestataire préviendra le client par écrit, notamment par courriel, dans les 24 heures de la survenance des événements.

Le contrat liant le Prestataire et le client sera alors suspendu de plein droit et sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement devait durer plus de trente jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat de vente conclu par le Prestataire pourra être résilié par la partie la plus diligente, sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages intérêts. Cette résiliation prendra effet à la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé réception dénonçant ledit contrat de vente.

## MODALITÉS DE PAIEMENT

Toute formation ou tout cycle commencé est dû en totalité à titre d'indemnité, même si le participant ne s'est pas présenté.

Sauf conditions particulières spécifiées dans l'offre, les factures s'entendent établies net, sans escompte et payables à réception de la facture ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, par chèque ou virement, à l'ordre du Prestataire.

En cas de retard de paiement, les prestations en cours pourront être interrompues de plein droit jusqu'au complet paiement et le Client sera redevable, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, de pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En cas d'absence ou de retard de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou

refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. Le Prestataire pourra refuser de délivrer la formation concernée sans que le CLIENT puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement.

Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

## Financement par subrogation de paiement :

### ➤ Par un OPCO

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le CLIENT, il appartient au CLIENT d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO et de s'assurer de la bonne fin de cette commande.

L'accord de financement doit impérativement être communiqué au Prestataire avant le début de la formation et les coordonnées complètes de l'organisme collecteur doivent être indiquées sur l'exemplaire de la convention que le CLIENT retourne après signature au Prestataire.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera facturée directement au CLIENT.

Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas au Prestataire le premier jour de la formation, le Prestataire se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au CLIENT.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, les frais de formation seront facturés directement au CLIENT qui s'engage à régler la ou les factures à réception.

Toute formation commencée est due en totalité.

En contrepartie de la formation dispensée, le règlement de

la formation s'effectuera de la façon suivante :

- Règlement de l'OPCO selon les modalités de l'accord de prise en charge.
- Reste à charge éventuel du CLIENT : L'OPCO ne règle que les heures effectivement réalisées, sur la base du tarif horaire défini dans l'accord de prise en charge. Par conséquent, la différence entre le nombre d'heures



effectives et le total des heures de formation prévues par la convention de formation sera facturée au coût horaire au CLIENT. Ce montant ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement de l'OPCO.

➤ **Par la Caisse des Dépôts (financement dans le cadre du Compte Personnel de Formation)**

Toute formation commencée est due en totalité.

Les factures et l'attestation d'assiduité signées par le stagiaire seront transmises par l'organisme de formation sur demande à La Caisse des Dépôts.

Si le taux d'assiduité<sup>1</sup> du stagiaire (CLIENT) à la fin de la formation est de 100%, le règlement de la formation s'effectuera directement et intégralement par La Caisse des Dépôts en prélèvement de ses droits CPF.

Si le taux d'assiduité du stagiaire à la fin de la formation est inférieur à 100%:

- les prestations effectivement dispensées seront payées directement par la Caisse des Dépôts au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat et en prélèvement des droits CPF du stagiaire.
- Le stagiaire (CLIENT) versera à l'organisme de formation le solde du coût de la formation non réglé par la Caisse des Dépôts. Ce montant ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement par La Caisse des Dépôts.

## ATTESTATIONS

À l'issue de la formation, chaque stagiaire devra retourner signées au Prestataire l'attestation individuelle de fin de formation et l'attestation d'assiduité qu'il aura reçues par courriel. Les feuilles d'émargements et/ou les attestations d'assiduité signées par chaque stagiaire seront adressées au CLIENT professionnel, ainsi que le Certificat de réalisation.

## DÉBIT OU ABANDON

### Cas de force majeure

Si le stagiaire est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat

de formation professionnelle est résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

Outre les cas reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, les circonstances suivantes peuvent notamment être considérées comme des cas de force majeure, pouvant être invoqués par le stagiaire et pour lesquelles il est nécessaire de fournir des documents:

- a) Refus de l'employeur du congé de formation préalablement autorisé, en raison d'un impondérable professionnel lié à l'organisation de l'activité ou du service;
- b) Retour à l'emploi du stagiaire entre le moment de l'inscription et la sortie théorique de formation;
- c) Accident ou décès du stagiaire ou d'un proche (ascendant ou descendant de premier niveau);
- d) Maladie ou hospitalisation du stagiaire

### Autres cas

➤ **Renoncement avant le début de la formation**

En cas de renoncement par le CLIENT ou le stagiaire avant le début de la formation, non justifié par un cas de force majeure et sauf mentions particulières précisées dans la convention de formation, tout annulation intervenant:

- dans les 10 jours précédant la date du début de la formation entraîne le paiement d'une indemnité égale à 30 % du montant de la formation concernée.
- dans les 8 jours précédant la date du début de la formation entraîne le paiement d'une indemnité égale à 75 % du montant de la formation concernée.
- dans les 48 heures précédant la date du début de la formation entraîne le paiement d'une indemnité égale à 100 % du montant de la formation concernée.

Cette indemnité ne pourra pas faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un OPCO ou la Caisse des Dépôts.



➤ Renoncement après le début de la formation

En cas de renoncement par le CLIENT ou le stagiaire après le début de la formation, non justifié par un cas de force majeure, et sauf mentions particulières dans la convention de formation :

1. Financement par le CLIENT

100% du coût de la formation est dû par le CLIENT.

2. Financement externe

a. Taux d'assiduité inférieur à 25%

Si le taux d'assiduité<sup>1</sup> du stagiaire à la date du renoncement est inférieur à 25% : 100% du coût de la formation est dû, selon les modalités suivantes :

- Financement par la Caisse des Dépôts (CPF) :
  - 25% payés directement par La Caisse des Dépôts en prélèvement des droits CPF du stagiaire (CLIENT);
  - 75% payés directement par le stagiaire (CLIENT). Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par la Caisse des Dépôts.
- Financement par un OPCO :
  - Les prestations effectivement dispensées seront payées directement par l'OPCO au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat ;
  - Le CLIENT versera au Prestataire le solde du coût de la formation non réglé par l'OPCO. Ce montant ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement par l'OPCO.

b. Taux d'assiduité supérieur à 25%

Si le taux d'assiduité du stagiaire à la date du renoncement est supérieur à 25% :

- Financement par la Caisse des Dépôts (CPF) :
  - 25% payés directement par La Caisse des Dépôts en prélèvement des droits CPF du stagiaire (CLIENT);
  - 75% payés directement par le stagiaire (CLIENT). Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par la Caisse des Dépôts.

○ Financement par un OPCO :

- Les prestations effectivement dispensées seront payées directement par l'OPCO au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat ;
- Le CLIENT versera au Prestataire le solde du coût de la formation non réglé par l'OPCO. Ce montant ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement par l'OPCO.

En cas de cessation anticipée de la formation du fait du Prestataire, le présent contrat est résilié selon les modalités financières suivantes : paiement des heures réellement suivies selon règle du prorata temporis.

CONTESTATION ET LITIGES

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le Tribunal de Commerce de Nantes sera seul compétent pour régler le litige. En cas de litige, le CLIENT s'adressera en priorité au Prestataire pour obtenir une solution amiable. Les parties se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires.

À défaut d'accord entre les parties dans un délai maximum d'un mois, tout litige susceptible de s'élever entre elles sera soumis au droit français et sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social du Prestataire et ce, quel que soit le lieu de la commande, de la livraison, du paiement et du mode de paiement, et même en cas d'appel ou de pluralité de défendeurs.