

# Conditions générales de vente

## Préambule –

- Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - est un organisme de formation professionnelle créé en 2020 qui propose des prestations de formation aux particuliers et aux entreprises. Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations entre Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -, N° Siret : 879 598 670 00013, enregistré à la DREETS Occitanie sous le N 76310995131)) dont le siège social est situé au 2 rue des chardons - 31400 Toulouse (Courriel : [formation@ptitbidou.fr](mailto:formation@ptitbidou.fr)) et les clients en recherche de formation souhaitant une prestation de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de conseil en formation et de formation engagées par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - pour le compte d'un client. Le fait de s'inscrire, de mandater ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

## Article 1 – Terminologie

Dans ce qui suit, nous désignerons par :  
« **Prestation** » : tant une prestation de services tels qu'un conseil, une mise à disposition d'un savoir-faire, un accompagnement que la vente d'une formation. D'une manière générale, le terme « prestation » désigne ce qui a été fourni au client par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -.  
« **Commande** » : une prestation demandée par le client.  
« **Candidat** » : le client en recherche d'une formation.  
« **Apprenant** » : un client inscrit par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - sur une formation.  
« **Usager** » : l'utilisateur des services fournis par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - ou de ses partenaires.  
« **Client** » « désigne toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - ou plus généralement, qui sollicite la Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - pour une prestation.  
« **OPCO** » : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

## Article 2 – Généralités – champ d'application.

### 2.1. Généralités

Les présentes conditions générales de ventes sont applicables à toutes les

opérations intervenantes entre Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - et son client, que ce soit à l'étranger ou en France, sauf accord express et écrit de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -, aux conditions ci-après, à l'exclusion de toute stipulation contraire qui pourrait être mentionnée sur les commandes.

Toute commande ou tout contrat passé auprès de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -, en France ou à l'étranger, et ce quel que soit le lieu de livraison, implique l'acceptation des conditions générales de ventes. Les conditions générales de vente sont prioritaires sur tout autre document (mailing, prospectus ou autres publicités) dont la valeur reste indicative et ponctuelle.

### 2.2 L'Organisme de formation propose trois types de formation :

- Des Formations listées au catalogue ou sur le site <https://www.portage.ptitbidou.fr> (ci-après les Formations « inter ») ;
- Des Formations adaptées aux besoins du Client ou sur mesure (ci-après les Formations « intra ») ;
- Des Formations 100% digitales (ci-après les Formations « en ligne »)

2.3 Il est entendu que pour les Formations intra, si une demande d'aménagement est formulée sur le contenu d'une Formation nécessitant un temps de préparation supplémentaire de la part de l'Organisme de Formation, des frais supplémentaires peuvent être facturés.

### 2.4 L'Organisme de Formation propose deux types de prestations dites « e-learning » :

**Sur étagère** : le client peut acheter un ou plusieurs modules proposés au catalogue ou sur les sites internet de l'Organisme de Formation ;

**Sur mesure** : à la demande d'un client, l'Organisme de formation peut concevoir, réaliser et déployer un module en e-learning ou en présentiel.

2.5 Les Formations et les prestations proposées peuvent être consultées sur le site de l'Organisme de Formation sur : <https://www.portage.ptitbidou.fr>

## Article 3 – Inscription à une formation Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -

La commande d'une formation se fait en deux temps :

### 3.1 Pré-inscription :

La pré-inscription est faite à partir d'un formulaire en ligne que le client remplit et valide.

La pré-inscription est effectuée

**-pour une personne morale** : au nom de la personne physique (participant) mais le Client de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - est l'entreprise ou l'institution (contractant) figurant sur le bulletin d'inscription et payant le montant de la formation.

**-Pour une personne physique** : au nom de la personne physique (participant). Le Client peut utiliser le formulaire de pré-inscription disponible sur le présent site, ou bien un papier libre avec en-tête, où seront précisés les coordonnées précises de l'établissement souscripteur et de l'établissement financeur (si différentes de celles du souscripteur), le nom du participant et les références de la (les) formation(s)

### 3.2 Souscription de la Convention de formation ou contrat de formation professionnel :

A réception de la pré-inscription, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - adresse par retour au Client **personne morale** une Convention de formation, au client **personne physique** un contrat de formation professionnel. Ces documents comportent des informations contractuelles importantes que le Client doit vérifier. Le Client doit dater, signer et tamponner en deux exemplaires la Convention de formation ou le Contrat de formation professionnel. Un exemplaire dudit document daté, signé et tamponné par le Client doit être retourné à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -. L'autre exemplaire est conservé par le Client. Si le Client a choisi de payer sa formation par chèque, cette Convention de formation ou ce Contrat de formation sera retournée à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - accompagnée dudit chèque établi à l'ordre de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -.

### 3.3. Validation de l'inscription :

La commande n'est validée qu'à réception, d'une part, de l'**acompte**, s'il y a lieu (montant indiqué sur la convention de formation ou le bon de commande valant convention de formation ou contrat de formation) et, d'autre part,

**-Pour une personne morale** : de la convention ou du bon de commande valant convention de formation et de CGV, signés et revêtu du cachet de l'entreprise.

**-Pour une personne physique** : du contrat de formation et des CGV signés.

### 3. 4. Documents contractuels

Les documents faisant foi lors de la vente d'une formation par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - à un client sont :

- L'offre commerciale matérialisée par un devis accompagné du programme de formation,
- Les présentes Conditions Générales de Vente,
- La convention de formation professionnelle ou contrat de formation Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - demande au client de signer ces trois documents pour toute inscription en formation.

Ils doivent être signés électroniquement via la plateforme SIGNHOUSE.

#### **Article 4. Droit de rétractation**

Le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de : dix (10) jours à compter de la conclusion du Contrat de formation ou, quatorze (14) jours à compter de la conclusion à distance ou hors d'établissement du Contrat de formation,

Pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution de la Prestation a commencé, avec l'accord exprès du Client, avant la fin du délai de rétractation. Le droit de rétractation s'exerce par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé et dans le respect des formes précitées, seul le prix des Services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de quatorze jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

#### **Article 5 – Modalités de paiement des formations**

Les paiements sont réalisés par virements bancaires et peuvent être fractionnés sur 6 mois maximum à partir de la date de signature des CGV, à la date convenue avec Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -. L'inscription est réputée définitive aux conditions suivantes :

- Paiement par virement : l'inscription est considérée comme définitive à réception par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle – du devis signé avec la mention « bon pour accord » attestant de la programmation du/des virement(s).

Tout retard de paiement ou non-respect de l'échéancier entraînera une interruption de la prestation commandée.

#### **Article 6. Prise en charge par un organisme tiers**

**6.1. Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO...), il appartient au client/stagiaire**

: - de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ; - d'indiquer explicitement sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation quel sera l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse.

**6.2.** Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client.

**6.3.** Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé

#### **Article 6 \_ Modalités de formation**

**6.1** L'Organisme de Formation est libre de choisir le lieu de la formation, d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont régis par l'Organisme de Formation.

**6.2** A l'exception des prestations « e-learning », une journée de formation correspond à sept (7) heures. Les durées de formation varient et sont précisées sur le site <https://www.portage.ptitbidou.fr> et sur les documents de communication de l'Organisme de Formation.

**6.3** La Formation intra peut être assurée dans des locaux définis par le Client, et avec les moyens logistiques définis dans la Proposition, ou dans des locaux loués par l'Organisme de Formation. En cas de formation intra, les frais de repas, de déplacement et d'hébergement du formateur, le cas échéant, seront facturés au Client en sus. L'Organisme de Formation prendra en charge la reproduction et la livraison des documents pédagogiques sur le lieu de la formation. Un coût forfaitaire de réalisation, reprographie et envoi des supports pédagogiques, qui figurera à la Proposition le cas échéant, pourra être facturé.

**6.4** Les participants à la formation sont tenus de respecter le règlement intérieur affiché dans les locaux du lieu de la formation et disponible sur demande à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -.

**6.5** L'Organisme de Formation ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation (ci-après "la Documentation") fournie au Client, cette

dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la prestation de Formation et n'engagent en aucun cas l'Organisme de Formation sur leur exhaustivité. Il est précisé en tant que de besoin que l'Organisme de Formation n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la Formation.

**6.6** L'Organisme de Formation fera parvenir au Client tous les documents légaux applicables relatifs à la Formation (et notamment, le programme mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les devis-factures afférentes) par E-mail ou par courrier à l'adresse fournie par le Client.

#### **Article 7 – Tarifs des formations Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -**

Les prix des prestations de formation continue **ne sont pas assujettis à la T.V.A** en vertu de l'article art. 261-4-4°, 5ème alinéa du Code Général des Impôts. Ils comprennent la formation et les supports pédagogiques.

##### **7.1. Formations en inter**

Les prix des formations inter sont indiqués sur les supports de communication de l'Organisme et sur le bulletin d'inscription. Nos prix incluent les collations mais pas les forfaits repas Pour davantage de confort pour vos participants, et une facilité de gestion pour le Client. Les frais de collation et supports éventuellement inclus dans l'inscription font partie intégrante de la prestation et ne peuvent être décomptés du prix de vente. Les remises et offres commerciales proposées par l'Organisme de formation ne sont pas cumulables entre elles. Toute formation commencée est due en totalité. Dans le cas de cycles ou parcours de formation, les prix incluent une remise non cumulable avec toute autre offre spéciale ou remise.

##### **7.2 Formations en intra**

Les prix des formations intra sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au Client. Les frais liés aux outils, matériels pédagogiques (dont dossiers documentaires et supports numériques), locations de salle, frais de déplacement et d'hébergement des formateurs sont facturés en sus.

##### **7.3 Formation « e-learning »**

Les prix des formations « e-learning » sont indiqués sur le devis. Il est entendu que pour les Formations en ligne, les tarifs n'incluent pas le coût de la connexion à Internet qui reste de la responsabilité du Client et à sa charge. Le montant des

Formations en ligne sera facturé et dû, indépendamment du fait que le Client se soit ou non connecté.

## **Article 8. Modalités de formation**

### **8.1. Généralités**

Les formations de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - peuvent se dérouler en présentiel et/ou à distance. Les conditions d'accès, modalités (lieu, technologies, outils, durée, contenus, dates) et conditions de déroulement sont précisées dans les documents fournis à l'apprenant lors de sa demande de renseignement et lui seront rappelées lors de son inscription. En signant ces conditions Générales de Vente, le candidat reconnaît avoir lu et compris le descriptif de la formation qui lui a été fourni.

### **8.2. Formation « e-learning »**

#### **8.2.1 Codes d'accès**

Dans le cas de formations à distance, chaque client reçoit un mail contenant un lien lui permettant de se connecter à la plateforme en ligne WOLFEO. Il devra alors définir son mot de passe. Ces codes sont personnels et confidentiels et ne doivent pas être transmis à des tiers. En signant les présentes Conditions Générales de Vente, les apprenants s'engagent à ne les transmettre à aucun tiers quel qu'il soit. En cas de faille de sécurité sur un compte, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - se réserve le droit d'interrompre l'accès au compte jusqu'à ce que la faille soit réparée. En cas d'utilisation frauduleuse avérée, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - se réserve le droit de supprimer l'accès sans possibilité de remboursement de la prestation. Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - se réserve le droit de demander des dommages et intérêts supplémentaires.

#### **8.2.2. Espaces disponibles sur la Plateforme**

Sur la plateforme, les apprenants trouveront :

- Un espace d'aide à l'utilisation de la plateforme
- Un espace de présentation de la formation, des intervenants, des modalités, du programme, des modalités d'évaluation,
- Des contenus de cours écrits, vidéo, des exercices, des activités pédagogiques,
- Un planning de formation en ligne,
- Les modalités de connexion aux conférences téléphoniques et forum de discussion

#### **8.2.3. Modalités d'encadrement**

Les apprenants bénéficient d'un encadrement multimodal en formation en fonction des options choisies lors de la commande :

- Une assistance technique à l'utilisation des outils (plateforme, conférences

téléphoniques, plannings) par un coordinateur technique.

- Un tutorat thématique assuré par un professionnel du secteur. Il est nommé tuteur lorsqu'il intervient à distance et formateur lorsqu'il intervient en présentiel.

Le tutorat consiste à guider l'apprenant dans son apprentissage en lui indiquant les activités à réaliser.

- Coaching méthodologique pour l'apprentissage assuré par un coach professionnel. Le coaching consiste à accompagner l'apprenant dans son apprentissage par l'écoute, l'interrogation et la disponibilité.

- Un suivi de l'implication et des productions par un coordinateur pédagogique. Le suivi consiste à récolter les informations a posteriori d'une action. Une même personne peut intervenir dans le cadre de plusieurs modes d'encadrement : assistance, tutorat, coaching ou suivi. Les actions qui en découlent peuvent avoir lieu de façon synchrone (en direct) ou asynchrone (en différé). Les actions synchrones peuvent prendre la forme de conférences téléphoniques, vidéoconférences, messageries instantanées, webinaires, travaux collaboratifs ou en salle lors des regroupements en présentiel et sont susceptibles d'être enregistrées pour être mises à la disposition des apprenants. Les actions asynchrones peuvent prendre la forme de mails, de discussions sur les forums de discussion.

#### **8.2.4. Organisation pédagogique**

Chaque formation comporte une partie de cours, d'activités individuelles ou collectives et d'exercices. Le tuteur fixe les objectifs d'apprentissage et organise l'activité pédagogique. Le tuteur invite les apprenants à étudier les contenus, à réaliser les exercices et les activités correspondants. Dans le cas des exercices et des évaluations, le tuteur fournit une correction en mode synchrone ou asynchrone de façon individuelle ou collective.

#### **8.2.5. Evaluations**

Les modalités et les dates des évaluations sont fournies aux apprenants sur la plateforme via les forums et le planning en ligne. Elles peuvent prendre la forme de contrôles continus ou uniques en fin de session.

Plusieurs objets peuvent être évalués à l'oral et/ou à l'écrit :

- Le niveau de connaissance dans un domaine précis peut être évalué sous la forme de quizz, de questionnements, de mises en situation commentées,
- La maîtrise de compétences peut être évaluée lors de mises en situation, par l'analyse de cas

#### **8.2.6. Quantité de travail**

Le rythme de la formation et la durée d'apprentissage dépendent du programme

et des contenus de chaque formation, mais aussi de la capacité d'apprentissage, de l'organisation, des acquis, du projet, de l'environnement de chaque apprenant. Avant son inscription, chaque apprenant est invité à réaliser un diagnostic de sa situation afin de prévoir la quantité de travail, les modalités d'apprentissage et la planification nécessaire à la réussite de son projet. Il est également invité à réajuster ses objectifs et les moyens qu'il met en œuvre régulièrement, afin d'adapter son apprentissage à toute évolution du contexte et à ses nouvelles capacités. Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - se tient à la disposition de l'apprenant pour le conseiller et l'accompagner dans cette tâche, dans le cadre des activités d'assistance, le tutorat, de coaching ou de suivi citées à l'alinéa 9.2.4. des présentes Conditions Générales de Vente.

#### **8.2.7. Matériel nécessaire pour tout accès à la plateforme WOLFEO**

L'accès aux outils d'apprentissage de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - nécessite un équipement informatique minimum :

- Pour l'accès aux documents, aux outils et à la plateforme Aiguillage :

- Un PC configuré sous Windows XP
- Un Mac configuré sous OS X
- Une connexion Internet à haut Débit - Un forfait téléphonique illimité ou VOIP pour les conférences téléphoniques.

En signant les présentes Conditions Générales de Vente, les apprenants reconnaissent avoir vérifié qu'ils disposent bien des moyens techniques minimum pour accéder aux contenus et outils fournis par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -. Dans le cas contraire, la responsabilité de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - ne pourra être engagée.

## **Article 9 – Propriété intellectuelle**

Les ressources et les contenus mis à la disposition des usagers sont la propriété des auteurs qui en ont cédé à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - les droits de reproduction et de représentation. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - pour assurer les prestations commandées, demeurent la propriété exclusive de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - ou de leurs auteurs. A ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du client sans l'accord express écrit de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - ou de leurs auteurs. En particulier, le client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes et engage sa responsabilité sur



le fondement des articles L 122-4 et L 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisés. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formation sont strictement prohibées, et ce quel que soit le procédé ou le support utilisé. En tout état de cause, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - et les auteurs concernés demeurent propriétaires des outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations.

## **Article 10 – Responsabilité Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -**

### **10.1. Responsabilités dans le cadre d'une prestation de formation réalisée par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -**

L'obligation souscrite par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - dans le cadre des prestations de formation qu'elle délivre, de formation comme de conseil, est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

### **10.2. Responsabilités dans le cadre de l'usage des outils numériques mis à disposition de ses clients**

En outre, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - dégage toute responsabilité quant aux contenus et aux propos tenus sur les médias de communication utilisés dans le cadre des prestations : forums de discussion, conférences téléphoniques, vidéoconférences, mails, émanant en particulier des usagers qui restent seuls responsables de leur comportement. Dans le cas où la responsabilité de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - était engagée, les clients, apprenants ou usagers des services cités ci-dessous ne pourront prétendre qu'au remboursement des sommes engagées pour la réalisation du service souscrit. De la même façon, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - ne pourra être tenu responsable à l'égard du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure ou échappant à son contrôle.

## **Article 11 - Report – annulation – abandon**

### **11.1. Annulation ou report d'une formation par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -**

Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - programme ses formations pour l'année en cours. Dans le cas où le nombre de participants serait pédagogiquement insuffisant pour le bon déroulement de la session, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - se

réserve le droit d'annuler, d'ajourner ou de modifier la date de stage tout en respectant la même qualité pédagogique de celui-ci dans les jours précédents le début du stage.

En cas d'annulation d'une prestation programmée et pour laquelle le client était expressément inscrit, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - s'engage à proposer une prestation équivalente à son client. Dans le cas où une prestation équivalente n'est pas disponible, le client peut solliciter le remboursement des sommes versées correspondant à la prestation qui n'a pas été réalisée.

### **11.2 Condition d'annulation et report du client**

Toute annulation doit faire l'objet d'une demande écrite (e-mail, courrier).

### **11.3. Par le client personne morale**

– Lorsque la demande d'annulation est reçue par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - entre 30 et 15 jours calendaires avant le début de la formation, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - retient l'acompte (ou la facture, s'il n'a pas été payé).

– Dans le cas où la demande est reçue entre 15 et 1 jours calendaires avant le début de la formation Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - retient l'acompte (ou la facture s'il n'a pas été payé) et facture 50% du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

– Toute annulation à la date du début de la formation ou non présentation du stagiaire entraîne la facturation du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

-Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

– Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture. Elles ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation ou développement de la formation professionnelle.

### **11.4. Par le client personne physique**

– Lorsque la demande d'annulation est reçue par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - après l'expiration du délai de rétractation et avant le début de la formation, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - retient l'acompte (ou la facture s'il n'a pas été perçu), s'il y a lieu, sauf cas de force majeure.

– Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure dûment reconnu (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne), le client personne physique est dans

l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. En l'absence de force majeure, une fois la formation commencée, toute annulation, abandon ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

– Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture.

### **11.5. Force majeure :**

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et des Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un formateur, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -, les désastres naturels, les incendies; la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, la qualité de la connexion Internet du client, les incidents d'acheminement des communications ou tout autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -.

## **Article 12 – Protection des données personnelles et RGPD**

Conformément à la loi n°78 - 17 du 6 janvier 1978, les informations que le Client communique à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - sont nécessaires pour répondre à sa demande. A défaut de communication de ces informations, le traitement de sa demande pourrait être retardé voire rendu impossible. Les informations qui concernent le Client sont destinées à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - et à ses partenaires, dans le cadre des missions et prestations définies dans les présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client est informé et accepte que ses données personnelles peuvent être collectées sur le Site et utilisées par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - qui agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « Règlement

Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »).

Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - s'engage à protéger et à assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses Clients conformément au RGPD, notamment en prenant toutes précautions utiles pour empêcher que ces données soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. Les données personnelles des contacts sont collectées et utilisées par le biais de notre newsletter, pour les finalités suivantes :

- L'information régulière des activités de l'école
  - Présentation des nouveautés et programmes lancés
  - L'invitation ponctuelle aux événements
- Les données personnelles du contact ne sont conservées que pour la durée strictement nécessaire au regard des finalités précédemment exposées. Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant (ci- après les « Droits Informatique et Libertés »).

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (art. 34 de la Loi "Informatique et Libertés"). Le Client peut exercer ce droit en écrivant à : [formation@ptitbidou.fr](mailto:formation@ptitbidou.fr).

### **Article 13 – Cession des droits à l'image**

#### **13.1. Nature**

La participation à des événements, conférences téléphoniques, vidéoconférences ou à toute prestation de conseil ou de formation auprès de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - peut entraîner l'enregistrement de la voix ou de vidéos des participants inscrits à des fins pédagogiques ou de communication. En signant les présentes Conditions Générales de Vente, le client autorise Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - à fixer, enregistrer, et reproduire sa voix ou son image par tous les moyens à sa disposition. Pour la diffusion à des fins de communication, le client spécifie son choix de montrer ou non son visage (possibilité de flouter le visage).

#### **13.2. Supports**

Des images, des fichiers son, des vidéos, des témoignages, des documents ou tout autre support sont susceptibles d'être diffusés. Ces supports peuvent comporter des images du client, sa voix, ses réalisations, ses écrits.

#### **13.3. Lieux et conditions**

Des enregistrements sonores et vidéos peuvent être réalisés dans le cadre des conférences téléphoniques, des vidéoconférences et des formations en salle, afin de mettre ces supports à la disposition des apprenants sur la

plateforme Aiguillage dans le cadre de leur formation ou de leur accompagnement.

En outre, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - peut être amené à promouvoir ses services auprès d'institutions, de prospects, de partenaires, d'entreprises, de particuliers. L'image du client peut donc être diffusée sur tout support choisi par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - dans un but de communication. En outre, le client autorise Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - à diffuser son image au public en utilisant les différents moyens connus à ce jour, et notamment le réseau Internet et les réseaux sociaux. Cependant, Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - est tenu à s'abstenir de concevoir tout montage qui présenterait le client dans une situation déshonorante ou dévalorisante pour lui. D'autre part, il est interdit à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - de céder les droits visés dans le présent contrat à qui que ce soit, sans autorisation préalable, expresse et écrite du client. Enfin, la présente session est valable jusqu'à un an après la fin de la prestation. Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - s'interdit la diffusion de toute information confidentielle ou précisée comme telle par le client par mail à [formation@ptitbidou.fr](mailto:formation@ptitbidou.fr).

### **Article 14 – Règlement intérieur**

#### **14.1. Objet**

Le règlement intérieur fixe les règles de conduite des usagers des services proposés par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -. Il a été rédigé dans le souci d'une bonne entente et de respect de tous les usagers. En signant les présentes Conditions Générales de Vente, le client s'engage à respecter ces règles.

#### **14.2. Comportement**

Tout comportement manifestement discriminatoire, violent, agressif ou contraire aux bonnes mœurs (impolitesse, harcèlement, menace, injures, etc.) pourra faire l'objet d'une sanction. Il est notamment formellement interdit aux usagers :

- d'utiliser les services mis à disposition Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - à des fins illégales,
- de faire un usage commercial des informations, services et contenus fournis par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -,
- de céder à titre gratuit ou payant ses identifiants d'accès à un tiers,
- de diffuser au public les contenus pédagogiques ainsi que l'ensemble des activités liées, - d'avoir un comportement irrespectueux à l'égard de l'ensemble des personnels de Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - ou les autres usagers, quel que soit le mode de communication utilisé (téléphone, mail, forum, etc.),

- de diffuser des coordonnées personnelles sans autorisation expresse de la personne (adresses électroniques, adresses postales, numéros de téléphone...).

#### **14.3. Utilisation des forums et des emails**

Le sujet doit refléter le contenu de votre message. Les spams et les virus envahissent nos boîtes aux lettres, et c'est souvent grâce au texte figurant dans le sujet que l'on peut faire le tri. Un sujet trop vague risque d'être rejeté. Relevez vos mails et visitez les forums tous les jours pour éviter que les messages s'accumulent et répondez au fur et à mesure que vous les recevez. En cas de message important, demandez un accusé de réception. Accusez réception de vos messages. N'écrivez pas en capitales, cela peut être interprété comme une agression. Equipez-vous d'un antivirus pour protéger vos données. N'ouvrez jamais une pièce jointe d'un expéditeur inconnu. Ne transférez pas de mails de chaînes de partage, de promotions, de sujets à caractère politique ou religieux dans le cadre de votre formation ou de votre accompagnement. Gardez cela pour le cercle privé.

Ne cherchez pas à susciter ou à entretenir la polémique, surtout en public. Si un différend vous oppose à quelqu'un, réglez-le de façon factuelle et individuellement.

Les forums sont ouverts aux débats. Un modérateur intervient pour empêcher l'apparition de polémiques stériles ou contraires aux règles de bonne conduite. Respectez son travail. Attention à la taille des fichiers que vous envoyez. Pour être sûr que le message soit reçu, utilisez des espaces de stockage comme WeTransfer ou Box.

Ne répondez jamais sur le coup de la colère. Rédigez votre message mais ne l'envoyez pas. Attendez le lendemain et relisez-le. Vous restez seul responsable des propos tenus sur les forums et par mail. Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - conserve les informations d'identification des auteurs des messages postés sur les forums ou envoyés par mail. Elles ne pourront être communiquées que sur ordre d'une autorité légale habilitée à le faire.

#### **14.4. Plagiat**

##### **14.4.1. Définition**

Le plagiat est une faute d'ordre moral, civil ou commercial, qui peut être sanctionnée au pénal, elle consiste à copier un auteur ou accaparer l'œuvre d'un créateur dans le domaine des arts sans le citer ou le dire, ainsi qu'à fortement s'inspirer d'un modèle que l'on omet, délibérément ou par négligence, de désigner. Le terme légal exact est la contrefaçon, définie par L. 335-3 du Code de la propriété intellectuelle comme « toute reproduction, représentation ou

diffusion, par quelque moyen que ce soit, d'une œuvre de l'esprit en violation des droits de l'auteur, tels qu'ils sont définis et réglementés par la loi ». En clair, toute utilisation d'une œuvre ou d'une partie de cette œuvre, quel que soit le support, sans autorisation de l'auteur ou ses ayants droit constitue une contrefaçon et peut être punie.

#### 14.4.2. Contexte

Dans le cadre de son accompagnement ou de sa formation, le client est susceptible de devoir produire des documents tels que des exposés, rapports de stage, devoirs, exercices... Ces réalisations doivent être issues d'un travail personnel de la part du client.

Dans le cadre de ses travaux, il peut néanmoins reprendre des expressions, idées, textes, en citant l'auteur, la localisation de la source et sa date de parution. Est donc considérée comme du plagiat toute reprise de texte (copier/coller ou reformulation), d'image, de vidéos, de sons, etc., à son propre compte sans en citer l'auteur original.

#### 14.4.3. Engagement

En signant les présentes Conditions Générales de vente, le client déclare être pleinement conscient que la copie intégrale, sans citation ni référence, de documents ou d'une partie de documents publiés sous quelques formes que ce soit (ouvrages, publications, rapports d'étudiant, internet notamment) est un plagiat et constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, il s'engage à citer toutes les sources utilisées pour produire et écrire ce document.

#### 14.4.4. Contrôle et sanction du plagiat

Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - vérifie les documents qui lui sont soumis dans le cadre de la lutte anti-plagiat avec l'aide de logiciels. Lorsqu'un document est signalé comme plagié, la procédure suivante est engagée :

- Signalement par mail au client avec caractérisation du niveau de plagiat : oubli de citation des auteurs (moins 10% de texte est plagié sans citation des auteurs), ou plagiat caractérisé (plus de 10% de texte est plagié sans citation des auteurs).
- S'il s'agit d'un oubli de citation des auteurs (moins de 10% du texte est plagié), le client est invité à réaliser des corrections.
- S'il s'agit d'un plagiat caractérisé (plus de 10% du texte est plagié), le client devra alors refaire son travail et le rendre à nouveau, sans cela, la formatrice ne pourra pas attester de l'acquisition de la compétence et par conséquent ne pourra pas délivrer d'attestation de formation à l'issu de la formation.

#### 14.5. Sanctions

Tout manquement au respect du présent règlement ainsi que tout agissement

considéré comme fautif par Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions énoncées ci-après par ordre croissant d'importance :

- avertissement écrit par le directeur du site assurant la formation ;

- blâme ;

- suspension temporaire ou définitive d'accès à tout ou partie des services proposés par Stéphanie LE GUIRIEC -

- Entreprise Individuelle - (forum, etc.) ;

- exclusion temporaire de la formation ;

- exclusion définitive de la formation.

En outre de ces sanctions Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - conservera l'ensemble des sommes versées par le client sans que ce dernier ne puisse demander le remboursement.

#### 15. Pénalités de retard et sanctions en cas de défaut de paiement

##### 15.1. Retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêts légal le jour suivant la date de paiement prévu.

En application de l'article L441-6 du Code de commerce et 1231-6 du Code civil, des pénalités de retard sont exigibles à compter du jour suivant la date de paiement prévu, dans les cas où les sommes dues sont payées après cette date et ce sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Le taux des pénalités est égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente. En sus de la pénalité légale de retard précitée et sans préjudice de l'application de l'article 313-3 du Code monétaire et financier. Le client est redevable d'un intérêt conventionnel de 40 euros prévue par les articles L441-6 et D 441-5 du Code de commerce. Les frais de recouvrement judiciaire sont fixés en référence à l'article 700 du Code de procédure civile.

Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle -

##### 15.2 Défaut de paiement

Stéphanie LE GUIRIEC - Entreprise Individuelle - se réserve le droit, lorsque le prix n'est pas payé à l'échéance, de résoudre le contrat par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et de conserver, à titre d'indemnité, tout acompte versé.

En cas de pluralité d'échéances, le défaut de paiement de l'une des échéances entraîne, lorsque Stéphanie LE GUIRIEC

- Entreprise Individuelle - n'opte pas pour la résolution de la demande, l'exigibilité immédiate des échéances ultérieures.

#### 16. Règlement des litiges

##### 16.1 Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (A cette fin, la partie demanderesse devra notifier les éléments du litige à l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception tout en proposant le nom d'un médiateur.).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle  
www.mediateur-consommation-smp.fr  
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

La phase de médiation aura une durée de 2 mois à compter de l'acceptation de sa mission par le médiateur. Au terme du délai imparti pour la médiation et à défaut de conclusion d'accord, chacune des parties retrouve la faculté d'agir en justice.

Pendant la durée de la médiation, les parties s'interdisent d'intenter une quelconque action en justice l'une contre l'autre dans le cadre de la présente convention. Toutefois, par exception, même pendant la médiation, les parties pourront demander en justice des mesures d'instruction sur le fondement de l'article 145 du Code de procédure civile. Tous les litiges relatifs à la désignation du médiateur ou au déroulement de la procédure de médiation seront réglés par le Président du Tribunal de Toulouse en la forme des référés.

Les frais de médiation seront supportés à égalité par chacune des parties.

##### 16.2 Tribunal compétent

A défaut d'accord amiable, les parties pourront saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture des CGV ainsi que de tous les documents connexes à la présente.

Les tribunaux de Toulouse seront seuls compétents pour régler le litige.

#### 17. Langue et loi applicables.

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français et sont en langue française. La loi applicable du contrat est la loi française.

A \_\_\_\_\_, Le

Signature précédée de la mention  
« lu et approuvé »



# P'TIT BiDou