



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) POUR LES FORMATIONS PROFESSIONNELLES

CGV – Formation professionnelle – v1.1 – entrée en vigueur : 16/10/2025

Article 1 – Désignation du vendeur	3
Article 2 – Champ d'application.....	3
2.1 Champ d'application et opposabilité des CGV	3
2.2 Qualification de la prestation	4
2.2.1 Principe d'intangibilité	4
2.2.2 Réserves légales.....	4
2.2.3 Effets d'une demande de changement de régime après acceptation.....	4
Article 3 – Caractéristiques du Service	5
Article 4 – Accès aux Services.....	6
Article 5 – Garanties.....	7
5.1 Engagement de moyens.....	7
5.2 Absence de garantie de résultat.....	7
5.3 Outils numériques et classes virtuelles (si applicables).....	7
5.4 Assistance et signalement d'incident.....	7
5.5 Conformité réglementaire.....	7
5.6 Adaptation pédagogique et accessibilité	7
5.7 Réclamations qualité (hors médiation)	8
Article 6 – Conditions tarifaires	8
6.1 Prix	8
6.2 Commandes – Factures	8
6.2.1. Modalités de commande et prise d'effet	8
a) Contrat de formation professionnelle conclu par une personne physique (hors CPF).....	8
b) Contrat de formation professionnelle conclu par une personne physique avec financement CPF (Mon Compte Formation).....	9
c) Convention de formation – Clients institutionnels.....	9
6.2.2. Factures et adresses de facturation.....	9
6.3 Règlement.....	9
6.3.1 Échéancier et exigibilité	9
a) Contrat de formation professionnelle conclu par une personne physique (hors CPF).....	9
b) Contrat conclu par une personne physique avec financement CPF (Mon Compte Formation).....	10
c) Convention de formation – Clients institutionnels.....	10
6.3.2 Modalités pratiques de paiement.....	10
6.3.3 Prise en charge par un financeur (OPCO, France Travail, CPF, etc.).....	10
6.3.4 Délivrance des accès et convocations	11
a) Contrat conclu par une personne physique (hors CPF)	11
b) Contrat conclu avec financement CPF (Mon Compte Formation).....	11
c) Convention de formation – Clients institutionnels.....	11
6.3.5 Défaut ou incident de paiement	11

6.3.6 Preuve et encaissement.....	12
Article 7 – Rétractation et annulation	12
7.1 Contrat de formation professionnelle conclu par une personne physique (hors CPF)	12
7.2 Dossiers financés via le CPF (Mon Compte Formation).....	12
7.3 Commandes Clients institutionnels.....	12
7.4 Remplacement de participants	13
7.5 Dispositions pratiques (notification, date de prise en compte, report et remboursement)	13
7.5.1 Canaux recevables selon la demande.....	13
7.5.2 Date de réception prise en compte	14
7.5.3 Suite donnée	14
7.5.4 Annulation / absence à une séance planifiée (hors cas de force majeure).....	14
a) Champ	14
b) Délai de prévenance.....	14
c) Effets	14
d) CPF.....	14
7.5.5 Reports récurrents (hors force majeure)	15
a) Plafond par séance.....	15
b) Indisponibilité chronique.....	15
c) CPF	15
7.5.6 Sessions collectives.....	15
7.6 Force majeure (applicable aux deux parties) et indisponibilité du formateur	15
Article 8 – Limitation de responsabilité.....	16
Article 9 – Résiliation	17
9.1 Résiliation par le Client.....	17
a) Contrat conclu par une personne physique (hors CPF) ou convention Clients institutionnels ..	17
b) Dossiers CPF (Mon Compte Formation)	17
9.2 Résiliation par le Vendeur	17
9.3 Évolution des Conditions Générales de Vente (CGV) et opposabilité.....	18
9.4 Effets communs de la résiliation.....	18
Article 10 – Données Personnelles	18
Article 11 – Propriété intellectuelle	19
11.1 Propriété des contenus, supports pédagogiques et du Site	19
11.2 Droits de propriété intellectuelle de tiers (tests, matériels, logiciels)	19
11.3 Logiciels, plateformes et accès	20
11.4 Marque	20
Article 12 – Communication, témoignages et références client	20
12.1 Témoignages écrits.....	20
12.2 Droit à l'image (photos/vidéos de personnes identifiables)	20
12.3 Références clients professionnels (nom/logo).....	21
12.4 Contenus et visuels fournis par le Client	21
Article 13 – Assurance et responsabilité.....	21
Article 14 – Droit applicable – Langue.....	21
Article 15 – Litiges	21
Annexe – Formulaire de rétractation (pour les particuliers uniquement)	23

Article 1 – Désignation du vendeur

Les prestations de formation professionnelle (présentiel, visioconférence, blended learning, e-learning) et services associés, ainsi que, le cas échéant, la vente accessoire de matériels pédagogiques, sont vendus par Alexandra BOUSNOUNE (EI), exerçant sous le nom commercial « Alex in Wonderlangues », immatriculée au RCS de Nantes n° 851 888 578

Adresse : 23 Rue de Vendôme 44230 Saint-Sébastien-sur-Loire.

SIRET : 85188857800016 – TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°52441219344 auprès du préfet de région Pays de la Loire. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

(ci-après le Vendeur), également désigné l'Organisme de formation.

Article 2 – Champ d'application

2.1 Champ d'application et opposabilité des CGV

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues par le Vendeur auprès de clients professionnels ou particuliers (ci-après le « Client ») désirant avoir accès aux formations, documents et services associés vendus via le Site <https://alexinwonderlangues.fr> et les domaines et sous-domaines associés, ou conclues hors ligne par devis, contrat et/ou convention de formation (ci-après le « Service »).

Portage salarial – Lorsque la prestation est contractualisée via Agostino Formation, la commande est conclue auprès de cet organisme et ce sont ses conditions générales de vente, reproduites sur le devis et/ou la convention, qui s'appliquent pour la facturation et les paiements. L'identité du cocontractant et le régime applicable sont indiqués sur le devis/convention.

En cas de financement par un organisme financeur (OPCO, France Travail, Transitions Pro, etc.) ou via le CPF (Mon Compte Formation), les règles de prise en charge s'ajoutent aux présentes CGV sans s'y substituer, le cas échéant, et sous réserve de l'éligibilité de l'action et de l'accord du financeur.

Hierarchie des documents. Les présentes CGV font partie intégrante des documents contractuels. En cas de contradiction entre les CGV et un devis / contrat / convention de formation dûment accepté(e), les stipulations particulières du devis/contrat/convention prévalent pour les points qu'elles prévoient expressément ; les CGV s'appliquent pour le reste.

La version des CGV applicable est celle en vigueur à la date d'acceptation du devis/contrat/convention et remplace toute version antérieure.

Pour les dossiers CPF et, le cas échéant, les financeurs (OPCO, France Travail, Transitions Pro, etc.), les règles de ces organismes priment pour les aspects qui les concernent. Les dispositions d'ordre public demeurent applicables en toute hypothèse.

La validation de la commande par le Client qui reconnaît, en cochant la case prévue à cet effet sur le site ou en retournant le devis, le contrat et/ou la convention signés, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande, vaut acceptation sans réserve des présentes CGV. Le Client

reconnait également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du Site et du Vendeur, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de formation à ses besoins propres.

Le Client déclare être capable de contracter en vertu de la loi française et déclare, le cas échéant, valablement représenter la personne pour laquelle il s'engage. Le Client professionnel se porte fort du respect des présentes CGV pour l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le Site constituent la preuve de l'ensemble des faits, acceptation et transactions.

Les prestations de formation peuvent être réalisées en présentiel (FEP) et/ou en ligne (FEL), cette dernière recouvrant les classes virtuelles en visioconférence (synchrone) et, le cas échéant, des modules d'e-learning (asynchrone). Le devis et la convention et/ou le contrat précisent le format retenu.

2.2 Qualification de la prestation

Avant toute émission de devis, le Client déclare la finalité de la prestation dans le diagnostic d'entrée et lors de l'échange préalable avec le Vendeur :

- **Formation professionnelle** objectif professionnel : montée en compétences pour l'activité ou l'employabilité
- **Cours de loisir** objectif strictement personnel, hors formation professionnelle.

La qualification retenue est indiquée sur le devis et fixée, dans le cas d'une formation professionnelle, par le contrat de formation (personne physique) ou la convention de formation (Client institutionnel : la personne morale signataire de la Convention, entreprise privée, administration, association, établissement public ou autre organisme, débiteur principal des sommes dues au titre de la formation, qu'il finance la prestation sur fonds propres ou via un financeur).

2.2.1 Principe d'intangibilité

Une fois le devis accepté et, le cas échéant, le contrat/la convention signé(e), la qualification ne peut plus être modifiée. Toute demande de bascule ultérieure implique l'annulation des documents existants et l'émission de nouveaux documents ; aucune convocation ni accès ne sont délivrés avant régularisation. Aucun effet rétroactif n'est admis : les prestations déjà réalisées restent dues selon le régime initial.

2.2.2 Réserves légales

Le présent article ne porte pas atteinte : (i) aux droits légaux de rétractation applicables ; (ii) aux règles de la plateforme Mon Compte Formation (délais/flux, absence de paiement direct) pour les dossiers CPF ; (iii) aux cas de requalification légale manifeste de l'action. En cas de doute sérieux ou de requalification, la prestation n'est pas engagée tant que les pièces n'ont pas été régularisées.

2.2.3 Effets d'une demande de changement de régime après acceptation

Tout changement de régime demandé après acceptation du devis (et, le cas échéant, signature du contrat/de la convention) entraîne l'annulation des documents existants et l'émission de nouveaux documents, sans effet rétroactif.

Selon la date de notification (au sens de l'article 7.5.2), la demande relève du régime de la rétractation (cf. article 7.1 / 7.2) ou de la résiliation (cf. article 9). Pour les dossiers CPF, toute démarche s'effectue exclusivement sur la plateforme Mon Compte Formation (cf. article 7.2). Aucune convocation ni accès n'est délivré tant que le nouveau dossier n'est pas régularisé (cf. article 6.3.4), sans préjudice des cas de force majeure (cf. article 7.6).

Article 3 – Caractéristiques du Service

La commande précise les Services fournis au titre de l'action de formation telle qu'issue du diagnostic d'entrée et du test de niveau. Les Services sont définis et encadrés par le devis et par le contrat de formation (personne physique) ou la convention de formation (Client institutionnel) acceptés par le Client. Ces documents précisent le programme et les objectifs, les prérequis, la durée et le volume horaire, les modalités pédagogiques (présentiel, visioconférence et/ou e-learning), le calendrier indicatif, ainsi que le prix et les conditions particulières applicables. Toute information éventuellement publiée sur le Site ou transmise par e-mail a une valeur exclusivement indicative.

Selon l'offre, les Services peuvent comprendre :

- FEP (présentiel) : séances en salle, avec feuille d'émargement par séance, demi-journée ou journée ;
- FEL-Visio (classe virtuelle) : séances en visioconférence ; l'assiduité est contrôlée par listes de présence et/ou logs de connexion ;
- FEL-EL (e-learning) : modules asynchrones accessibles via la Plateforme ; l'assiduité est contrôlée par logs de connexion ;
- Documents et supports remis pendant ou à l'issue de la formation pour un usage strictement personnel ;
- Accompagnement pédagogique et administratif selon programme et devis.

Sauf stipulation contraire indiquée dans le devis, aucun enregistrement des séances n'est fourni ; les supports remis le sont pour un usage strictement personnel pendant la durée de l'action, dans le respect de l'Article 11 (propriété intellectuelle).

Le Client est informé que les services peuvent nécessiter l'accès à d'autres sites ou plateformes (partenaires ou autres), conçus et gérés sous la responsabilité de tiers. Aucun contrôle sur les contenus desdits sites n'est exercé de la part du Vendeur qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation faite par tout tiers des informations y figurant. En cas de problème ou de dysfonctionnement sur une plateforme tierce nécessaire au Service, le Vendeur s'efforcera de fournir le Service vendu sur une plateforme présentant des fonctionnalités similaires.

Les services sont offerts et livrés dans la limite des capacités de mise à disposition pour les prestations en e-learning et les capacités de planification (créneaux, taille de groupe, intervenants) pour les formations synchrones, étant entendu que le Vendeur peut volontairement limiter le nombre de bénéficiaires du Service.

Les photographies et illustrations présentant le Service ne constituent pas un document contractuel.

Charte de conduite en classe virtuelle

En classe virtuelle, le Stagiaire veille à se connecter à l'horaire convenu, dans un environnement calme, avec un micro, un casque ou des hauts parleurs fonctionnels et une caméra activée. Les échanges restent courtois et professionnels ; tout enregistrement, diffusion ou partage non autorisé est interdit (cf. Article 11). En cas d'incident perturbant la séance, le formateur peut l'interrompre et reprogrammer si nécessaire.

Sessions collectives.

Chaque formation collective fait l'objet d'un effectif minimum et d'un effectif maximum fixés action par action et indiqués au devis et/ou à la fiche formation. La réalisation de la session est conditionnée à l'atteinte du minimum à la date de vérification figurant dans ces documents. Les inscriptions sont closes dès atteinte du maximum. En cas de non-atteinte du minimum, la session peut être reportée ; à défaut d'accord sur une nouvelle date, la part non exécutée est remboursée.

Article 4 - Accès aux Services

Obligations du Client.

Le Client fournit en amont les informations nécessaires à l'établissement des documents réglementaires (convention ou contrat, liste des participants, coordonnées, etc.), assure la communication interne et la mise à disposition des moyens (matériel, connexion pour la visioconférence). Il veille à l'assiduité des stagiaires et au retour des émargements et évaluations (à chaud et à froid) ainsi que tous les documents et informations nécessaires pour le suivi qualité et, le cas échéant, pour la prise en charge par un financeur.

Prérequis techniques.

Les prérequis (matériel, navigateur, connexion, micro/casque) nécessaires à la bonne tenue des classes virtuelles et/ou à l'accès aux modules en ligne sont communiqués dans le programme remis avec le devis. Le Client s'assure, avant démarrage, de la compatibilité de ses équipements et de l'accès au réseau.

Les Services ne sont accessibles qu'aux personnes nommément autorisées au titre de la commande (Client et/ou Apprenant(s) désigné(s)). Les identifiants et liens de session sont personnels, individuels, confidentiels et intransmissibles. Tout partage ou connexion simultanée non autorisée est interdit et peut entraîner la suspension du Service. Tout usage de l'accès du Client aux Services par une personne non autorisée engage la responsabilité du Client.

L'accès du Client aux Services se fait, pour tout Utilisateur, selon les modalités techniques et le calendrier prévu avec le Vendeur. Le ou les code(s) d'identification ou liens de session sont attribué(s) par le Vendeur à la souscription du Service.

Le Client répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive de ses codes d'accès. Le Client informera sans délai le Vendeur de la perte ou du vol des clés d'accès. En cas de violation des clés d'accès, le Vendeur se réserve le droit de suspendre le Service, sans indemnité, préavis ni information préalable.

Les droits d'accès au Service sont concédés pour une durée variable stipulée dans la commande en fonction du package choisi – se reporter aux fiches descriptives de la commande – à compter de l'ouverture des clés d'accès au Service.

Les actions de formation professionnelle régies par les présentes CGV font l'objet d'un contrat ou d'une convention précisant leurs dates. Aucune tacite reconduction n'est prévue ; toute prolongation ou reprogrammation nécessite un avenant.

Article 5 – Garanties

5.1 Engagement de moyens

Le Vendeur s'engage à mettre en œuvre tous moyens raisonnables pour délivrer la formation conformément au programme, aux dates et aux modalités prévues au contrat ou à la convention (intervenants qualifiés, supports pédagogiques, convocation, émargements, évaluations et attestations).

5.2 Absence de garantie de résultat

La formation ne comporte aucune garantie de résultat (niveau atteint, réussite à une certification tierce, obtention d'un emploi ou d'un financement, ou autre). Les progrès dépendent notamment de l'assiduité et du travail personnel du Stagiaire.

5.3 Outils numériques et classes virtuelles (si applicables)

Lorsque la formation implique un outil numérique (classe virtuelle et/ou plateforme), l'accès dépend de services tiers et de la connexion Internet du Client. Le Vendeur met en œuvre des efforts raisonnables pour assurer un accès sans interruption anormale, sans pouvoir le garantir. En cas d'incident empêchant la tenue d'une séance, il est procédé en priorité à un report sans frais ; à défaut, il est fait application de l'Article 7.5 (remboursement prorata temporis des prestations non réalisées).

Des opérations de maintenance correctives ou évolutives peuvent entraîner des indisponibilités ponctuelles de la Plateforme. Sauf urgence, elles sont programmées en dehors des horaires de formation et, le cas échéant, notifiées au Client. En cas d'indisponibilité empêchant une séance, il est procédé en priorité à un report sans frais.

5.4 Assistance et signalement d'incident

Le Client signale tout dysfonctionnement dans un délai de 24 h à compter de sa découverte. Le Vendeur apporte une assistance raisonnable et met en œuvre les actions correctives dans un délai raisonnable.

5.5 Conformité réglementaire

Les actions de formation sont conduites dans le respect du droit français applicable à la formation professionnelle. Le Client demeure responsable de la mise à disposition des équipements requis et de la conformité interne de sa demande (cf. articles 4 et 6.3.2).

5.6 Adaptation pédagogique et accessibilité

Les programmes et déroulés sont indicatifs et peuvent être ajustés par le formateur en cours d'exécution pour tenir compte du niveau, du rythme et des besoins des apprenants, sans altérer les objectifs et les compétences visées.

Accessibilité/Handicap. En cas de besoin d'aménagement (rythme, modalités, accessibilité), le Client est invité à le signaler avant la commande afin d'étudier les adaptations raisonnables possibles avec nos partenaires spécialisés si besoin.

5.7 Réclamations qualité (hors médiation)

Toute réclamation relative à la prestation (contenu, organisation, accès) est adressée par e-mail à formation@alexinwonderlangues.fr. Un accusé de réception automatique peut être émis ; il ne vaut pas prise en charge. Le Vendeur répond dans un délai de 10 jours ouvrés (hors périodes de fermeture), avec une réponse ou un plan d'action. À défaut de réponse satisfaisante, le Client consommateur peut saisir le médiateur visé à l'article 15. Les demandes relevant de la rétractation, de l'annulation ou de la résiliation demeurent régies par les articles 7 et 9.

Article 6 – Conditions tarifaires

6.1 Prix

Le prix de chaque action de formation est déterminé par le devis et le contrat ou la convention de formation, qui précisent notamment la durée, les modalités (présentiel, visioconférence, blended learning, e-learning), les options éventuelles (préparation à une certification, etc.) et, le cas échéant, les frais annexes (test, déplacements, location de salle, matériels pédagogiques...). Seuls le devis et le contrat ou la convention ont valeur contractuelle.

Les indications de prix éventuellement publiées sur le Site ou dans un catalogue ont un caractère indicatif et non contractuel ; elles peuvent être révisées à tout moment et ne s'appliquent pas aux actions déjà devisées ou contractualisées.

Les prix sont exprimés en euros. La TVA n'est pas applicable (franchise en base – article 293 B du CGI).

Toute évolution du périmètre (heures supplémentaires, options ajoutées, replanification impactant le coût, etc.) fait l'objet d'un avenant tarifaire accepté par le Client. Les remises ou promotions éventuelles ne s'appliquent que si elles sont mentionnées au devis.

La prise en charge totale ou partielle par un organisme financeur (OPCO, France Travail, Transitions Pro...) ou via le CPF n'affecte pas le prix convenu ; elle détermine uniquement les modalités de règlement (cf. articles 6.3.3 et 7.2).

6.2 Commandes – Factures

6.2.1. Modalités de commande et prise d'effet

a) Contrat de formation professionnelle conclu par une personne physique (hors CPF)

La commande est matérialisée par la signature d'un contrat de formation professionnelle. La vente est parfaite à la double signature du contrat. Conformément au Code du travail, le Client personne physique bénéficie d'un délai de rétractation de 10 jours à compter de la signature ; Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client bénéficie en outre du droit de rétractation de quatorze (14) jours prévu par le Code de la consommation (art. L221-18)

aucun paiement ne peut être exigé avant l'expiration de ce délai et la formation ne débute pas avant la fin des 14 jours.

b) Contrat de formation professionnelle conclu par une personne physique avec financement CPF (Mon Compte Formation)

Lorsque la formation est éligible et que le dossier est validé sur Mon Compte Formation, la commande est matérialisée par la création d'un dossier sur la plateforme Mon Compte Formation par le titulaire, puis par la validation par l'Organisme de formation (et, le cas échéant, par un cofinanceur lorsque la plateforme le prévoit).

La vente est réputée conclue lorsque les validations requises ont été effectuées sur la plateforme. Le droit de rétractation de quatorze (14) jours court à compter de la validation du dossier sur la plateforme et cesse à la date de début de la formation si elle est antérieure à l'expiration de ce délai.

La formation ne peut pas débiter avant l'expiration d'un délai de onze (11) jours ouvrés à compter de l'envoi par l'Organisme de formation de la proposition de commande sur Mon Compte Formation.

À titre administratif, le Vendeur peut faire signer au Client un devis/contrat récapitulatif, expressément soumis à la condition suspensive de validation du dossier sur Mon Compte Formation. Ce document n'emporte aucune obligation de paiement en dehors des règles de la plateforme et devient caduc sans frais en cas d'absence de validation ou d'annulation du dossier.

c) Convention de formation – Clients institutionnels

La commande est matérialisée et devient définitive à la signature de la convention de formation (et, le cas échéant, du bon de commande).

Les accès et convocations sont délivrés conformément à l'article 6.3.4.

6.2.2. Factures et adresses de facturation

Les factures sont émises conformément au devis et au contrat ou à la convention :

- adressées au Client signataire, et/ou le cas échéant à l'organisme financeur selon les règles de prise en charge ;
- pouvant être émises par échéances (acomptes/solde) lorsque cela est prévu ;
- mises à disposition par e-mail et sur simple demande.

6.3 Règlement

6.3.1 Échéancier et exigibilité

a) Contrat de formation professionnelle conclu par une personne physique (hors CPF).

Le prix et, le cas échéant, l'échéancier de paiement sont indiqués au contrat de formation.

Conformément au Code du travail, le Client personne physique bénéficie d'un délai de rétractation de dix (10) jours à compter de la signature du contrat, aucune somme n'étant exigible avant l'expiration de ce délai (art. L6353-5). À l'issue de ce délai, il peut être demandé un premier versement plafonné à trente pour cent (30 %) du prix convenu ; le solde est facturé mensuellement, à terme échu, au prorata des prestations effectivement réalisées (art. L6353-6).

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client bénéficie en outre du droit de rétractation de quatorze (14) jours prévu par le Code de la consommation (art. L221-18), le formulaire type étant fourni en annexe.

En cas d'annulation, de report ou d'interruption, il est procédé aux régularisations prévues aux présentes. En cas d'impayé, le Prestataire peut suspendre l'exécution jusqu'au complet paiement des sommes échues, sans préjudice des autres mesures prévues au contrat.

Les sommes prévues deviennent exigibles après expiration du délai légal, selon l'échéancier contractuel.

Relance amiable

En cas de retard inférieur à huit (8) jours calendaires, une relance amiable par e-mail est adressée au Client en l'invitant à régulariser sous huit (8) jours calendaires. Aucun intérêt ni frais ne sont appliqués si la régularisation intervient dans ce délai.

Mise en demeure (facultative) – suspension

À défaut de régularisation dans le délai ci-dessus, l'Organisme peut : (i) suspendre les séances à venir jusqu'au complet paiement, et/ou (ii) adresser une mise en demeure (par e-mail ou LRAR à sa discrétion). Les intérêts de retard peuvent alors être appliqués au taux d'intérêt légal à compter de la mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours ouvrés.

Mesures de prudence

En cas d'incident répété, l'Organisme peut exiger un paiement comptant avant toute nouvelle planification. Les règles de résiliation éventuellement applicables demeurent (cf. article dédié).

En cas de force majeure dûment reconnue, le contrat peut être rompu ; seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata.

b) Contrat conclu par une personne physique avec financement CPF (Mon Compte Formation)

Les paiements suivent exclusivement les règles et flux de la plateforme Mon Compte Formation ; aucun règlement direct ne peut être demandé en dehors de la plateforme. Le droit de rétractation et les délais applicables sont précisés à l'article 7.2.

c) Convention de formation – Clients institutionnels

Les sommes sont exigibles selon l'échéancier prévu au devis et à la convention (et, le cas échéant, au bon de commande). La prise en charge par un financeur (OPCO, France Travail, etc.) n'affecte pas le prix convenu ; elle détermine seulement les modalités de règlement de la part prise en charge. Le reste à charge demeure dû par le Client, selon la convention.

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables à réception.

6.3.2 Modalités pratiques de paiement

Par souci de facilité des échanges, les paiements par virement SEPA sont privilégiés (coordonnées figurant sur le devis et/ou la facture). Pour les administrations, la facturation et le paiement sont réalisés via Chorus Pro lorsque requis.

6.3.3 Prise en charge par un financeur (OPCO, France Travail, CPF, etc.)

L'éligibilité et, le cas échéant, la subrogation sont conditionnées à la détention, par l'Organisme de formation, des certifications requises (notamment Qualiopi) et à l'accord écrit du financeur ; à défaut, le Client reste redevable du prix.

Lorsque la formation fait l'objet d'une prise en charge totale ou partielle par un financeur, la facturation est émise selon les règles du financeur (pièces justificatives, calendrier de paiement). En cas de refus, retrait, annulation, réduction ou prise en charge partielle du financeur, le Client demeure redevable du reste à charge indiqué au devis et à la convention.

Pour les inscriptions via Mon Compte Formation (CPF), les paiements sont exécutés selon les règles de la plateforme ; le reste à charge éventuel est réglé par le titulaire du CPF et/ou l'employeur selon le dossier. Aucun paiement ne peut être demandé hors de la plateforme Mon Compte Formation ; les flux financiers suivent exclusivement les règles de la plateforme.

L'Organisme de formation ne garantit pas l'obtention d'une prise en charge ni son montant. En absence de subrogation ou à défaut de réception de l'accord de prise en charge avant le démarrage, les échéances contractuelles restent exigibles auprès du Client ; tout solde non pris en charge demeure à sa charge.

6.3.4 Délivrance des accès et convocations

Les convocations et les accès (FEP : adresse – FEL-Visio : lien de classe virtuelle ou Plateforme le cas échéant) ne sont transmis qu'à l'issue du délai applicable à la prise d'effet du contrat, selon les situations suivantes :

a) Contrat conclu par une personne physique (hors CPF)

Transmission **après expiration du délai légal applicable**, à savoir **le plus tardif** entre :

- le délai de **dix (10) jours** du Code du travail (art. L6353-5), et
- lorsque le contrat est conclu **à distance ou hors établissement**, le délai de **quatorze (14) jours** du Code de la consommation (art. L221-18).

Aucun accès ni convocation n'est délivré avant ce terme.

b) Contrat conclu avec financement CPF (Mon Compte Formation)

Transmission après validation du dossier sur la plateforme et au plus tôt à l'issue du délai le plus tardif entre :

- le délai de rétractation de quatorze (14) jours courant à compter de la validation, et
- le délai minimal de onze (11) jours ouvrés entre l'envoi de la proposition de commande par l'Organisme de formation et la date de début.

Aucun paiement direct hors plateforme n'est demandé (cf. articles 6.3.1 b) et 7.2).

c) Convention de formation – Clients institutionnels

Transmission après signature de la convention et, le cas échéant, du bon de commande ou de l'accord de prise en charge du financeur.

6.3.5 Défaut ou incident de paiement

Tout incident ou retard de paiement autorise le Vendeur à suspendre l'exécution des séances à venir et/ou l'accès aux espaces en ligne jusqu'à régularisation, sans préjudice de l'application des pénalités prévues à l'Article 9.2 et des voies de recouvrement. Cette suspension ne fait pas obstacle au respect par

le Vendeur de ses obligations légales en matière de formation professionnelle (par exemple tenue des émargements, délivrance des attestations réglementaires le cas échéant).

6.3.6 Preuve et encaissement

Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif. Les échanges électroniques (devis acceptés, contrats, conventions, factures, justificatifs) et journaux des solutions utilisées font foi entre les parties, sauf preuve contraire.

Article 7 – Rétractation et annulation

7.1 Contrat de formation professionnelle conclu par une personne physique (hors CPF)

Le Client personne physique dispose d'un droit de rétractation de dix (10) jours à compter de la signature du contrat de formation. Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client bénéficie en outre du droit de rétractation de quatorze (14) jours prévu par le Code de la consommation (art. L221-18)

Aucun paiement ne peut être exigé avant l'expiration de ce délai et la formation ne débute pas avant son terme.

La rétractation s'exerce par lettre recommandée avec accusé de réception, ci-après LRAR, datée, signée et dénuée d'ambiguïté adressée à : Alex in Wonderlangues – Alexandra BOUSNOUNE (EI), 23 rue de Vendôme, 44230 Saint-Sébastien-sur-Loire. Les sommes éventuellement versées par erreur sont intégralement remboursées sous trente (30) jours à compter de la réception (cf. article 7.5.2).

7.2 Dossiers financés via le CPF (Mon Compte Formation)

Les modalités de rétractation, annulation, report et prise en compte d'un cas de force majeure pour les dossiers inscrits via Mon Compte Formation sont régies par les conditions de la plateforme gérée par la Caisse des Dépôts, dans leur version en vigueur à la date des démarches.

À titre d'information, le droit de rétractation de quatorze (14) jours court à compter de la validation du dossier et prend fin à la date de début si celle-ci est antérieure. L'Organisme de formation respecte en outre un délai minimal de onze (11) jours ouvrés entre l'envoi de sa proposition de commande sur la plateforme et la date de début de la formation.

Le titulaire du CPF doit avertir l'Organisme de formation au plus vite, effectuer les démarches requises et transmettre les justificatifs demandés à l'Organisme de formation et sur son espace Mon Compte Formation. L'Organisme de formation applique les règles et décisions de la plateforme.

7.3 Commandes Clients institutionnels

Aucun droit légal de rétractation n'est applicable. Les modalités d'annulation et de report sont celles prévues au devis et à la convention. À défaut, le barème suivant s'applique. Les délais s'entendent en jours calendaires et s'apprécient à la date et à l'heure de réception de la notification (cf. article 7.5.2).

ANNULATION DE LA FORMATION

Il est possible de reporter une seule fois sans frais le début de la formation si la demande intervient au moins 2 semaines avant le début de la formation.

En cas d'annulation du fait du Client à moins de quinze jours francs avant le début de la formation, le Client institutionnel sera tenu de dédommager l'organisme de formation en lui versant à titre de dédit une indemnité dans les conditions suivantes :

	Annulation moins de 2 semaines mais plus d'une semaine avant la formation	Annulation moins de 1 semaine mais plus de 48 heures avant la formation	Annulation moins de 48 heures avant la formation
Indemnité de dédit	50% du coût global de la Formation	75% du coût global de la Formation	100% du coût global de la Formation

Les pénalités d'annulation et de non-présentation ne sont pas prises en charge par les OPCO et financeurs et demeurent à la charge du Client.

Exception — Force majeure : en cas de force majeure dûment reconnue, les pénalités ci-dessus ne s'appliquent pas ; il est fait application de l'article 7.6 (report prioritaire, et à défaut résolution de la partie non exécutée avec remboursement au prorata).

7.4 Remplacement de participants

Les inscriptions sont nominatives. Aucun remplacement de participant n'est possible, y compris dans le cadre :

- d'un contrat de formation professionnelle conclu par une personne physique ;
- d'un dossier CPF (Mon Compte Formation), personnel et incessible ;
- d'une convention de formation (Client institutionnel).

Toute demande de changement de participant constitue :

- pour les personnes physiques, hors dossier CPF, une rétractation (Article 7.1) si les conditions sont réunies, ou à défaut une résiliation (Article 9) selon le contrat ;
- pour les dossiers CPF : aucun remplacement n'étant possible, le titulaire doit annuler son dossier sur Mon Compte Formation conformément aux règles en vigueur, puis la personne appelée à suivre la formation procède à une nouvelle inscription (réf. Article 7.2) ;
- pour les Clients institutionnels, une annulation de l'inscription initiale, puis une nouvelle inscription éventuelle, selon les modalités et barèmes de l'Article 7.3, du devis et de la convention.

7.5 Dispositions pratiques (notification, date de prise en compte, report et remboursement)

Par « notification », on entend toute demande visée au 7.5.1 (rétractation, annulation, report, etc.) adressée via l'un des canaux recevables (LRAR, e-mail, ou plateforme Mon Compte Formation).

7.5.1 Canaux recevables selon la demande

- Rétractation – contrat personne physique (hors CPF) : notification exclusivement par LRAR. Un e-mail ne suffit pas à faire courir les délais légaux. À titre de confort, le Client peut nous prévenir par e-mail en parallèle.
- Dossiers CPF : notification et démarches exclusivement via la plateforme Mon Compte Formation (Caisse des Dépôts). Le titulaire est invité à prévenir l'Organisme de formation (oralement et par e-mail) puis à réaliser la démarche sur la plateforme.

- Autres demandes (report, annulation hors délai légal, questions) : par e-mail à formation@alexinwonderlangues.fr ou par LRAR.

Seules les notifications envoyées aux canaux ci-dessus sont recevables ; tout envoi à d'autres adresses ou via réseaux sociaux n'est pas pris en compte.

7.5.2 Date de réception prise en compte

- CPF (plateforme) : la date est celle de l'horodatage enregistré par la plateforme.
- LRAR : la date est celle de la première présentation par La Poste.
- E-mail (demandes autres que la rétractation hors CPF) : la date est l'horodatage de réception sur notre serveur à l'adresse susvisée. À défaut d'une confirmation de réception nominative (hors message automatique) sous deux (2) jours ouvrés, le Client doit réitérer sa demande par LRAR ; à défaut, seule la date de la LRAR est retenue.

E-mails uniquement :

- Les messages reçus un jour non ouvré ou après 18h sont réputés reçus le jour ouvré suivant à 9h. En cas de période de fermeture annoncée par le Vendeur, les e-mails sont réputés reçus le premier jour ouvré de réouverture.
Ces règles ne modifient pas la date de réception fixée pour la LRAR (première présentation) ni l'horodatage enregistré par la plateforme Mon Compte Formation.
- Les accusés automatiques éventuels attestent de la remise technique mais ne valent ni acceptation ni traitement.

7.5.3 Suite donnée

En cas de report, une nouvelle date est proposée dans des délais raisonnables. À défaut d'accord, il est procédé au remboursement des prestations non réalisées conformément au présent Article 7 (et, pour le CPF, aux règles de la plateforme Mon Compte Formation).

7.5.4 Annulation / absence à une séance planifiée (hors cas de force majeure)

a) Champ

La présente clause s'applique aux contrats personne physique (hors CPF) et aux conventions de formation (Client institutionnel). Elle ne s'applique pas aux dossiers CPF (cf. article 7.2).

b) Délai de prévenance

Toute demande d'annulation ou de report d'une séance planifiée doit parvenir au Vendeur au moins deux (2) jours ouvrés avant l'horaire prévu de la séance. La date de réception est déterminée selon l'article 7.5.2.

c) Effets

- Demande reçue dans le délai : la séance est replanifiée une fois sans frais, dans un délai raisonnable tenant compte des périodes de fermeture annoncées et des disponibilités (cf. article 7.6).
- Demande reçue hors délai ou absence injustifiée : la séance est due et facturée selon le contrat ou la convention, sans remboursement, hors force majeure (cf. article 7.6).

d) CPF

Pour les dossiers CPF, aucune pénalité ni paiement direct hors plateforme n'est appliqué. Les absences et reports sont traités selon les règles Mon Compte Formation. Des absences répétées non justifiées, un arrêt anticipé non justifié ou une non-présentation durable peuvent être qualifiés d'« abandon » par la

plateforme. L'Organisme de formation procède alors aux déclarations et clôtures selon la procédure Mon Compte Formation. Les conséquences financières et administratives (arrêt des paiements, non-versement du solde, éventuel reste à charge tel que prévu par Mon Compte Formation, etc.) sont celles fixées par la plateforme.

7.5.5 Reports récurrents (hors force majeure)

a) Plafond par séance

Chaque séance peut faire l'objet d'un report sans frais lorsque la demande parvient dans le délai de prévenance (cf. article 7.5.4 b). À compter du 2^{ème} report de la même séance, celle-ci est due et décomptée/facturée, même si la demande respecte le délai, hors force majeure (cf. article 7.6).

b) Indisponibilité chronique.

Lorsque les indisponibilités réitérées du Client rendent impossible la planification des séances pendant plus de 60 jours, le Vendeur propose une dernière proposition de calendrier. À défaut d'accord, il peut être procédé à la résiliation selon l'article 9 (conséquences prévues à 9.4).

c) CPF

Aucune pénalité n'est appliquée hors plateforme ; des reports ou/absences répétés non justifiés peuvent être qualifiés d'« abandon » par Mon Compte Formation, avec les conséquences prévues par la plateforme (cf. article 7.2).

7.5.6 Sessions collectives

Chaque formation collective fait l'objet d'un effectif minimum et d'un effectif maximum, fixés pour chaque action et mentionnés dans le devis et/ou la fiche formation.

- Si le minimum n'est pas atteint à la date de vérification prévue, l'Organisme informe le Client.
- La session est reportée en priorité ; à défaut d'accord sur une nouvelle date dans un délai de 30 jours, la partie non exécutée est résolue sans frais et les sommes correspondantes sont remboursées.
- Les inscriptions sont closes dès atteinte du nombre maximum de participants.
- Dossiers CPF : application des règles de la plateforme Mon Compte Formation.

7.6 Force majeure (applicable aux deux parties) et indisponibilité du formateur

Définition Est un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle de la partie empêchée, raisonnablement imprévisible et irrésistible au sens du droit français, rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la prestation (par exemple : sinistre, maladie ou accident empêchant l'intervention, épidémie, décision administrative, grève externe, panne massive d'infrastructures, etc.). Ne constituent pas des cas de force majeure de façon non exhaustive : manquements de paiement, indisponibilités d'agenda, défaut de prérequis/matériels côté Client, etc.

La force majeure s'applique à chacune des parties (Client — personne physique ou morale — et Vendeur). Lorsqu'une partie est empêchée par un cas de force majeure au sens du droit français et dûment reconnu, l'exécution du contrat ou de la convention est suspendue pendant la durée de l'empêchement.

Notification et effets. La partie empêchée notifie sans délai l'autre partie et justifie de la situation ; l'exécution est suspendue pendant la durée de l'empêchement. Les échéances et délais sont prorogés d'une durée équivalente.

Avant le début de la formation. La ou les séances sont reportées en priorité sans frais. Le report intervient dans un délai raisonnable, en tenant compte des périodes de fermeture annoncées de l'Organisme de formation et des disponibilités de planification ; lorsque l'empêchement survient ou se prolonge pendant une période de fermeture (par exemple juillet-août), la reprogrammation s'effectue à la reprise d'activité. À défaut d'accord sur une nouvelle date dans les trois (3) mois suivant la reprise d'activité du Vendeur ou la fin de l'empêchement (le terme survenant le plus tard), le contrat ou la convention est résolu(e) pour la partie non exécutée, sans indemnité ; les sommes déjà versées au titre des prestations non réalisées sont remboursées. Sans préjudice des règles propres aux dossiers CPF : cf. article 7.2.

Pendant la formation. Les séances non réalisées sont reprogrammées selon les mêmes principes (fermeture annoncée et calendrier de reprise). À défaut d'accord dans le même délai que ci-dessus, il est mis fin à la partie non exécutée, sans indemnité, avec remboursement au prorata des prestations non réalisées. Pour le CPF, application des règles Mon Compte Formation : cf. article 7.2.

Indisponibilité du formateur. L'indisponibilité temporaire du formateur (maladie, accident ou autre cause) est traitée comme un empêchement : report prioritaire des séances ou remplacement par un formateur équivalent ; à défaut d'accord dans un délai raisonnable, remboursement au prorata des prestations non réalisées.

Empêchement prolongé. Si la force majeure ou l'empêchement se prolonge au-delà de 30 jours calendaires sans solution acceptable, chaque partie peut résilier la prestation concernée sans pénalité, selon les modalités ci-dessus.

Renvois. Les barèmes et pénalités d'annulation de l'article 7.3 ne s'appliquent pas en cas de force majeure. Les règles pratiques de report et d'absence de courte durée restent régies par l'article 7.5. Les cas de résiliation pour autre motif relèvent de l'article 9.

Article 8 – Limitation de responsabilité

La responsabilité du Vendeur ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique ou logicielle imputable à des prestataires tiers (services de visioconférence, plateforme d'accès, télécommunications, hébergeur, etc.) ou à un cas de force majeure (cf. article 7.6).

Quel que soit le type de Service, la responsabilité du Vendeur est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. Vis-à-vis des Clients professionnels, la responsabilité du Vendeur est plafonnée au montant HT effectivement payé par le Client au titre de l'action de formation ayant donné lieu au fait générateur.

En aucun cas, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image ou à la réputation. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des litiges intervenant entre le Client et ses propres clients.

L'utilisation et l'exploitation des informations fournies au titre du Service se font sous la seule responsabilité du Client. Le Client est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations et données, des conseils qu'il en déduit et des adaptations réalisées pour son activité.

La présente clause ne fait pas obstacle aux dispositions d'ordre public applicables aux consommateurs ; aux cas de faute lourde ou de dol ; aux dommages corporels ou au décès causés par la faute du Vendeur ; au respect des obligations légales en matière de protection des données à caractère personnel ; aux atteintes aux droits de propriété intellectuelle du Client causées par le Vendeur.

Article 9 – Résiliation

9.1 Résiliation par le Client

a) Contrat conclu par une personne physique (hors CPF) ou convention Clients institutionnels

Le Client peut mettre fin au contrat de manière anticipée par notification selon l'article 7.5, la date de prise en compte étant celle définie à l'article 7.5.2.

- **Après le début de la formation** : sont dues uniquement les prestations effectivement réalisées (au prorata), ainsi que les frais non récupérables engagés pour le Client (par exemple frais d'examen ou de salle, achat de matériel ou de tests, lorsqu'ils ont été exposés). Les séances non annulées dans le délai de prévenance sont décomptées/facturées conformément à l'article 7.5.4.
- **Force majeure** : application de l'article 7.6.

b) Dossiers CPF (Mon Compte Formation)

La résiliation suit exclusivement la procédure de la plateforme ; aucune demande par e-mail ne produit d'effet tant que la démarche n'est pas réalisée sur Mon Compte Formation. Les conséquences administratives et financières (arrêt des paiements, reste à charge éventuel, qualification d'abandon, etc.) sont celles prévues par la plateforme (cf. article 7.2).

9.2 Résiliation par le Vendeur

La résiliation par le Vendeur est notifiée par LRAR (et, à titre d'information, par e-mail). Elle prend effet à la date de réception telle que définie à l'article 7.5.2.

Le Vendeur se réserve le droit de mettre un terme immédiat au Service en cas de non-paiement par le Client d'une ou plusieurs échéances.

Toute somme non payée à l'échéance produit, de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, des pénalités de retard calculées au taux prévu à l'article **L441-10 du Code de commerce** (taux directeur de la BCE en vigueur + 10 points), ou au taux supérieur éventuellement stipulé au devis et à la convention.

Il est en outre dû une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (**articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce**) ; lorsque les frais engagés excèdent ce montant, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs.

Pour les clients non professionnels (personnes physiques), l'indemnité forfaitaire de 40 € ne s'applique pas ; les intérêts de retard sont dus au taux d'intérêt légal en vigueur.

Pour les dossiers financés au titre du CPF, aucune pénalité de retard, intérêt ou frais de recouvrement ne peut être exigé directement du titulaire, et aucun paiement n'est perçu hors de la plateforme Mon Compte Formation. L'ensemble des flux financiers (engagements, versements, retenues, remboursements, reste à charge) ainsi que les modalités d'annulation, de report ou d'abandon relèvent exclusivement des règles et procédures de la plateforme gérée par la Caisse des Dépôts, dans leur version en vigueur à la date des

démarches. En conséquence, les stipulations du présent article relatives aux intérêts de retard et à l'indemnité forfaitaire de 40 € ne s'appliquent pas aux dossiers CPF ; l'Organisme de formation effectue les déclarations requises sur la plateforme et applique les décisions qui en résultent.

Le Vendeur peut également résilier le contrat ou la convention en cas de manquement grave du Client (non-respect des règles de sécurité/assiduité, comportement rendant impossible la poursuite de la formation, fausse déclaration, violation par le Client des droits de propriété intellectuelle du Vendeur ou toute atteinte au Service, ...), après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours ouvrés, ou immédiatement en cas d'atteinte grave.

La résiliation du Service entraîne de plein droit la suspension et l'arrêt des Services souscrits par le Client auprès du Vendeur ainsi que l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues au titre, en principal, frais et accessoires (intérêts de retard et frais bancaires éventuels).

En cas de résiliation, ne sont dues par le Client que les prestations effectivement réalisées, facturées au prorata de leur valeur ; les prestations non exécutées donnent lieu à remboursement. Pour les dossiers CPF, les modalités financières et administratives (arrêt des paiements, retenues, reste à charge, etc.) sont déterminées exclusivement par la plateforme Mon Compte Formation (voir l'article 7.2). Les effets d'un cas de force majeure sont régis par l'article 7.6.

9.3 Évolution des Conditions Générales de Vente (CGV) et opposabilité

Le Vendeur peut mettre à jour ses CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur et acceptées par le Client à la date de la commande ; une copie datée peut être remise au Client sur demande.

Les modifications de CGV n'affectent pas les contrats déjà conclus, sauf accord écrit des parties (avenant), notamment pour toute stipulation relative au prix, à la durée, au périmètre ou aux conditions essentielles d'exécution.

Le Vendeur peut faire évoluer ses offres (contenus, tarifs) pour les nouvelles commandes ; ces évolutions n'impactent pas le prix ni les conditions des Services déjà souscrits. Les évolutions des conditions d'utilisation du Site relèvent des CGU et sont sans incidence sur les contrats de formation en cours.

En cas de refus par le Client de nouvelles CGV proposées pour une future commande, aucun contrat ne sera formé sur cette base ; les contrats en cours poursuivent leur exécution aux conditions initialement acceptées, sauf accord contraire des parties ou application des articles 7 (rétractation/annulation) et 9 (résiliation).

9.4 Effets communs de la résiliation

La résiliation entraîne la fermeture des accès (classe virtuelle, plateforme) et la restitution, par le Client, des matériels prêtés dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la demande du Vendeur. Les attestations (assiduité / fin de formation) sont délivrées pour les heures effectivement réalisées. Les stipulations relatives à la propriété intellectuelle, à la confidentialité et à la protection des données personnelles demeurent applicables.

Article 10 – Données Personnelles

Tout traitement de données personnelles dans le cadre des présentes est soumis aux dispositions de la politique de confidentialité, qui fait partie intégrante des présentes CGV.

Article 11 – Propriété intellectuelle

11.1 Propriété des contenus, supports pédagogiques et du Site

Le contenu du Site est la propriété exclusive du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle est formellement interdite sous peine de poursuites.

Le Vendeur est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des Services qu'il propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, vidéo, etc.) utilisés par le Vendeur pour assurer les Services, formations et services accessoires demeurent la propriété exclusive du Vendeur. À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée par le Vendeur.

En particulier, le contenu des formations et des Services est strictement réservé à l'utilisation personnelle du Client qui s'interdit de l'utiliser et de l'exploiter pour former d'autres personnes. Les identifiants de connexion transmis à titre payant ou gratuit sont strictement privés et confidentiels entre le Client et le Vendeur et ne doivent pas être transmis ou partagés avec un quelconque tiers. Le Client 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 autorisée.

En contrepartie du paiement du prix du Service, les contenus et informations transmis font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée, durée variable en fonction du Service ou package choisi, se reporter aux fiches descriptives de chacun des Services prévus dans la commande.

Hors utilisation personnelle ou commerciale autorisées des informations dans le cadre de l'activité du Client, toute exploitation, reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus des Services et formations, ainsi que les bases de données figurant le cas échéant sur le Site sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

Aucun enregistrement (audio/vidéo/capture) des classes virtuelles ou des séances en présentiel n'est autorisé sans accord écrit préalable.

En tout état de cause, le Vendeur demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion du Service fourni au Client.

11.2 Droits de propriété intellectuelle de tiers (tests, matériels, logiciels)

Certains éléments utilisés ou proposés dans le cadre des Services proviennent de tiers (par exemple tests, préparations à des certifications, logiciels de visioconférence, plateformes d'e-learning, notices, logos et marques, matériels pédagogiques tels que casques ou livres).

Les droits de propriété intellectuelle sur ces éléments appartiennent à leurs titulaires (éditeurs, fabricants, certificateurs) ; aucune cession ni licence n'est concédée par le Vendeur au-delà des droits strictement nécessaires à l'exécution de la formation.

Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation propres à ces tiers (inscriptions, règlements d'examen, licences logicielles, limitations d'usage) et à ne pas reproduire, diffuser, prêter ou mettre à disposition ces éléments au-delà de ce qui est autorisé par leurs titulaires. Les marques et logos (notamment les dénominations des tests et certifications) sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs ; tout usage promotionnel de ces marques par le Client nécessite l'autorisation préalable du titulaire des droits.

Toute diffusion publique ou reproduction non autorisée des supports est interdite.

11.3 Logiciels, plateformes et accès

Les outils et plateformes utilisés pour la visioconférence, l'hébergement de contenus ou l'administration des formations (par exemple services de visioconférence, LMS, outils collaboratifs) restent la propriété de leurs éditeurs ; le Vendeur ne concède aucun droit sur ces logiciels. Les identifiants d'accès éventuellement fournis sont personnels et non cessibles ; tout partage d'identifiants ou extraction de contenus est interdit et peut entraîner la suspension ou la résiliation des accès, sans préjudice des voies de droit.

11.4 Marque

La marque Alex in Wonderlangues a fait l'objet d'un dépôt auprès de l'INPI sous le numéro 4348827. Toute reproduction de la marque n'est possible qu'après accord du Vendeur.

Article 12 – Communication, témoignages et références client

12.1 Témoignages écrits

Les témoignages (texte ou avis) ne sont publiés qu'avec l'accord préalable du Client, donné par écrit, par e-mail. Le Vendeur peut reproduire le témoignage, sans modification autre que des coupes de longueur, sur ses supports de communication (site, plaquettes, réseaux sociaux) jusqu'au retrait éventuel que le Client peut effectuer à tout moment ; la suppression interviendra dans un délai raisonnable (généralement 1 mois au maximum).

12.2 Droit à l'image (photos/vidéos de personnes identifiables)

Toute captation et diffusion d'images de personnes identifiables est subordonnée à un consentement écrit spécifique (e-mail ou formulaire) précisant la finalité (promotion des activités d'Alex in Wonderlangues) et les supports concernés (site, réseaux sociaux, plaquettes, newsletters, présentations/affichages exploités par le Vendeur).

L'autorisation est accordée à titre gratuit, non exclusive, et vaut jusqu'au retrait par la personne concernée, que celle-ci peut demander à tout moment par simple email ; le retrait produit effet pour les diffusions futures. Les publications déjà diffusées matériellement (par exemple plaquettes imprimées) ou reprises par des tiers hors du contrôle du Vendeur ne peuvent être retirées rétroactivement, mais ne feront plus l'objet de nouvelles diffusions par le Vendeur.

Événements ouverts au public : le Vendeur peut utiliser des images d'ambiance où aucune personne n'est isolée ni mise en valeur individuelle. Dès lors qu'une personne est reconnaissable et au premier plan, un accord est requis.

12.3 Références clients professionnels (nom/logo)

La mention de la dénomination sociale et/ou du logo d'un Client professionnel comme référence n'est autorisée qu'avec accord écrit préalable (au devis ou par email), avec droit d'opposition à tout moment pour l'avenir.

12.4 Contenus et visuels fournis par le Client

Lorsque le Client transmet volontairement un témoignage, une photo ou un visuel, il garantit détenir les droits nécessaires (y compris droits d'auteur le cas échéant) et autorise le Vendeur à les reproduire et représenter, à titre gratuit, sur les supports listés à l'autorisation (site, réseaux sociaux, plaquettes, newsletters, présentations/affichages) pour la promotion des activités d'Alex in Wonderlangues, jusqu'au retrait de son accord. Le Client peut retirer son accord à tout moment ; le Vendeur cessera alors toute nouvelle diffusion et procèdera au déréférencement raisonnablement possible des publications en ligne sous son contrôle.

Article 13 – Assurance et responsabilité.

L'Organisme de formation est couvert par une Responsabilité Civile Professionnelle ; une attestation peut être fournie sur demande. Les limitations de responsabilité applicables sont celles de l'Article 8.

Article 14 – Droit applicable – Langue

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le Vendeur ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

Article 15 – Litiges

Tout différend né de la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des CGV pour quelque cause que ce soit fera l'objet d'une tentative de conciliation entre les parties.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicité par écrit et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de:

CM2C

49 rue de Ponthieu

75008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

Le Consommateur peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr

La médiation de la consommation ne s'applique pas aux litiges avec des professionnels (Client institutionnel) ni aux actions financées par un tiers signataire de la convention (par exemple employeur ou OPCO), auxquels s'appliquent les stipulations contractuelles et la juridiction compétente.

À défaut d'une résolution amiable, pour les clients consommateurs, tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions du droit de la consommation. En cas de litige survenant entre un client professionnel et le vendeur, le tribunal de commerce de Nantes sera exclusivement compétent.

Dernière mise à jour des CGV : 16 octobre 2025

Pour le client

A, le/...../.....

Signature suivie de la mention « bon pour acceptation »

Annexe – Formulaire de rétractation (pour les particuliers uniquement)

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi. Le présent formulaire type peut être utilisé pour notifier au Vendeur la décision de se rétracter du contrat.

Formulaire de rétractation

À l'attention de : Alexandra BOUSNOUNE (EI) – Alex in Wonderlangues

Adresse : 23 Rue de Vendôme 44230 Saint-Sébastien-sur-Loire.

Adresse électronique : formation@alexinwonderlangues.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous :

— Commandé le :/...../.....

— Nom et prénom du Client :

— Adresse du Client :

.....

— Adresse e-mail du Client :

— Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

— Date :/...../.....