



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Bénédicte Damide Démas - Formation individuelle en bureautique

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 69 16601 69 auprès du préfet de
région de Rhône-Alpes
SIRET : 49485856600024
14 bis rue de Nice – 69008 Lyon – 06 68 18 65 67
Bdemas.formation@gmail.com

Version : Décembre 2025

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de formation professionnelle dispensées par Bénédicte Démas Damide (ci-après "l'Organisme de formation").
Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le client. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Article 2 - Prestations proposées

L'Organisme de formation propose des formations bureautiques pour salariés et demandeurs d'emploi, en format **individuel** ou en **petit groupe de 5 participants maximum**.
Les formations se déroulent en séances de **3h à 4h**, espacées généralement de **2 à 5 jours**. Cette organisation permet d'alterner apprentissages théoriques et mise en pratique autonome. Le participant s'engage à réaliser les exercices préparés par la formatrice entre chaque séance.

Article 3 - Inscription et évaluation préalable

Aucune formation ne peut être acceptée sans évaluation préalable.

Pour les formations individuelles (CPF, etc.) :

Un entretien téléphonique obligatoire sera conduit pour évaluer la motivation, le niveau, les attentes, les objectifs et définir la durée adaptée.

Pour les formations en entreprise :

Un contact téléphonique avec le responsable et/ou les futurs participants est nécessaire.



Pour les formations de groupe :

Un questionnaire QCM permettra d'évaluer le niveau et les besoins de chaque participant afin de constituer des groupes homogènes.

Article 4 - Constitution et gestion des groupes

Les groupes de formation sont constitués par niveau, suite à l'analyse des questionnaires d'évaluation. **Seul l'Organisme de formation peut modifier la composition d'un groupe.**

Les formations en visio et en présentiel ne peuvent pas être mixées. Un participant inscrit en présentiel ne peut pas basculer en visio, et inversement.

Article 5 - Modifications de la liste des participants

Tout remplacement d'un participant inscrit par une autre personne doit être notifié **au minimum 10 jours ouvrés avant le début de la formation.**

Le nouveau participant devra obligatoirement :

Remplir le questionnaire d'évaluation de niveau

Être validé par la formatrice après analyse de son profil et de sa compatibilité avec le groupe constitué

Passé ce délai de 10 jours, aucun remplacement ne sera accepté.

Cette règle garantit la cohérence pédagogique du groupe et la qualité de la formation pour tous.

Article 6 - Annulations et reports

Annulation avant le début de la formation :

Délai d'annulation	Conditions financières
--------------------	------------------------

Plus de 10 jours avant	Annulation sans frais ou remplacement possible
-------------------------------	--

Entre 5 et 10 jours avant	Facturation de 50% du coût total
----------------------------------	---

Moins de 5 jours avant	Facturation intégrale
-------------------------------	------------------------------

Modalités d'annulation :

Toute annulation doit être notifiée par :

E-mail à Bdemas.formation@gmail.com, OU

Appel téléphonique direct au 06 68 18 65 67

⚠ Les messages laissés sur répondeur ne sont pas considérés comme une annulation valide.

Report d'une séance :

Le report d'une séance est possible à condition de le faire **2 jours calendaires avant** le jour et l'heure prévus, avec proposition d'une nouvelle date.



Tout report doit être justifié par un **certificat médical** ou une **attestation de l'entreprise**.

Article 7 - Assiduité et absences en cours de formation

Les parcours de formation étant progressifs et cumulatifs, **l'assiduité de chaque participant est impérative**.

Absence à la première séance :

Un participant absent à la première séance **ne pourra pas poursuivre la formation**, sauf accord exceptionnel du formateur après évaluation pédagogique.

Absence à une séance intermédiaire :

En cas d'absence en cours de formation, la formatrice évaluera si la réintégration du participant est pédagogiquement viable, sans compromettre :

Sa propre progression

La dynamique et l'efficacité du groupe

Si la réintégration n'est pas possible, le participant ne pourra pas poursuivre la formation.

Conséquences financières :

- **Absence justifiée** (maladie avec arrêt de travail, cas de force majeure) :
 - Facturation de **50%** si moins de la moitié des séances ont été effectuées
 - Facturation **intégrale** si plus de la moitié des séances ont été effectuées
 - Possibilité de report sur une session ultérieure (sous réserve de places disponibles)
- **Absence non justifiée ou abandon volontaire** :
 - Facturation **intégrale** maintenue
 - Aucun report possible

Le client s'engage à informer ses participants de ces conditions d'assiduité **avant l'inscription définitive**.

Article 8 - Programme de formation

Le programme de formation est construit en adéquation avec les objectifs du participant. La formatrice peut modifier les contenus en fonction du niveau et du rythme d'apprentissage constaté.

Les programmes figurant sur les fiches de présentation sont fournis **à titre indicatif**.



Article 9 - Documents contractuels

Pour chaque formation, l'Organisme de formation fournit :

- Un **devis** ou une **convention de formation professionnelle**



- Une **attestation de présence** et/ou un **certificat de réalisation** en fin de formation

Le client est tenu de retourner un exemplaire du devis/convention **renseigné, daté, signé et tamponné**, avec la mention « **Bon pour accord** ».

Article 10 - Tarifs et modalités de paiement

Les prix des formations sont indiqués en **euros hors taxes**. L'Organisme de formation n'est pas assujéti à la TVA.

Le paiement est à effectuer **après exécution de la prestation**, à réception de la facture. Les frais de débours (déplacements, hébergement, etc.) seront facturés avec justificatifs.

Article 11 - Financement par un OPCO

Si le client bénéficie d'un financement par un Opérateur de Compétences (OPCO), il doit **faire sa demande de prise en charge avant le début de la prestation** et fournir l'accord de financement lors de l'inscription.

Si l'accord de prise en charge n'est pas reçu par l'Organisme de formation au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts sera facturée directement au client.

Article 12 - Retard de paiement

Tout retard de paiement donnera lieu à :

- Des **intérêts de retard** calculés sur la base du taux de la BCE en vigueur à la date de facturation
- Une **indemnité forfaitaire de 40 € par facture**

Article 13 - Cas de force majeure

En cas d'événement fortuit ou de force majeure empêchant l'Organisme de formation d'exécuter ses obligations, celui-ci ne pourra être tenu responsable.

Les clients seront informés par e-mail ou téléphone dans les meilleurs délais.

Article 14 - Suivi post-formation

À l'issue d'un parcours de formation entièrement réalisé, un **suivi à distance est proposé pendant 12 mois**.

Ce suivi consiste en une aide ponctuelle sur les fichiers développés par le participant, via des outils de visioconférence.



Article 15 - Propriété intellectuelle

Les supports de formation, quel qu'en soit le format (papier, numérique, électronique), sont protégés par le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.

Leur reproduction, partielle ou totale, est interdite sans l'accord exprès de l'Organisme de formation.

Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

Article 16 - Gestion des réclamations

Toute réclamation peut être formulée :

- Par **e-mail** à Bdemas.formation@gmail.com
- Par **téléphone** au 06 68 18 65 67
- Via le **questionnaire d'évaluation à chaud** remis en fin de formation

Chaque réclamation fait l'objet d'un suivi dans un registre dédié, avec analyse, réponse et actions correctives si nécessaire.

Article 17 - Informatique et libertés (RGPD)

Les informations personnelles communiquées par le client sont nécessaires au traitement de l'inscription et à la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au RGPD, le client dispose d'un **droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression** de ses données personnelles.

Pour exercer ces droits : Bdemas.formation@gmail.com

Article 18 - Loi applicable et litiges

Les présentes CGV sont régies par **le droit français**.

En cas de litige, une **solution amiable sera privilégiée**. À défaut, le litige sera porté devant les **tribunaux compétents de Lyon**.

Date de mise à jour : Mars 2025

Bénédicte Damide Démas

L'Organisme de formation