CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Bénédicte Démas Damide – Formation en bureautique
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 69 16601 69 auprès du préfet de région d'Auvergne Rhône Alpes
SIRET : 49485856600024
Adresse : 14 bis rue de Nice – 69008 Lyon
Téléphone : 06 68 18 65 67 – Email : Bdemas.formation@gmail.com
Version : Octobre 2026

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent de plein droit à toutes les prestations de formation professionnelle dispensées par Bénédicte Démas Damide (ci-après l'Organisme de formation) auprès de clients professionnels (entreprises, employeurs, financeurs).

Pour les actions de formation financées par le Compte Personnel de Formation (CPF) via la plateforme Mon Compte Formation, la relation contractuelle, les conditions financières, les modalités d'inscription, d'annulation et de rétractation sont régies exclusivement par les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de cette plateforme (Caisse des Dépôts et Consignations).

Les prestations de l'Organisme de formation sont réservées aux clients professionnels et aux titulaires d'un CPF utilisant Mon Compte Formation. Elles ne sont pas proposées aux particuliers finançant seuls leur formation.

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le client professionnel. Elles prévalent sur tout autre document, notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Article 2 - Prestations et modalités pédagogiques

L'Organisme de formation propose des formations individualisées en bureautique (logiciels tableurs, traitement de texte, présentation).
Les formations se déroulent principalement en présentiel sous forme de séances individuelles ou en petits groupes (maximum 5 participants). À titre exceptionnel, des sessions à distance (visioconférence) peuvent être proposées et convenues lors de la commande.

Les séances sont d'une durée de 3 à 4 heures, espacées de 2 à 5 jours pour permettre l'alternance entre apports théoriques et mise en pratique autonome. Le participant s'engage à réaliser les exercices préparés par la formatrice entre chaque session.

En cas de formation en visio, les formations mixtes (présentiel et visio mélangés au sein d'une même session de groupe) ne sont pas autorisées afin de préserver la qualité pédagogique.

Article 3 - Inscription et évaluation préalable

Aucune formation ne peut être validée sans évaluation préalable.
Pour les parcours professionnels ou financés par l'entreprise : un contact téléphonique avec le responsable et/ou le participant est requis, assorti d'un questionnaire de positionnement pour analyser le niveau, les attentes et les objectifs.

L'Organisme de formation se réserve le droit de refuser toute inscription dont les objectifs professionnels ne seraient pas en adéquation avec les compétences dispensées ou en cas d'incohérence manifeste du projet de formation.

Article 4 - Composition des groupes et présence

Les groupes de formation sont constitués par niveau à l'issue des questionnaires de positionnement. Seul l'Organisme de formation est habilité à modifier la composition d'un groupe.

Tout remplacement d'un participant inscrit par une autre personne au sein d'une même entreprise doit être notifié par écrit au minimum 10 jours ouvrés avant le début de la formation. Le remplaçant doit obligatoirement compléter le questionnaire de positionnement et être validé par la formatrice. Passé ce délai, aucun remplacement n'est accepté.

Article 5 - Annulation, report, absences et abandon (clients professionnels hors CPF)

5.1 Annulation avant le début de la formation

Toute annulation doit être notifiée par e-mail à Bdemas.formation@gmail.com. Un message laissé sur répondeur n'est pas valable. Le délai se calcule en jours ouvrés avant le premier jour de la formation.

- Plus de 10 jours ouvrés avant le début : annulation sans frais.
- Entre 5 et 10 jours ouvrés avant le début : indemnité forfaitaire de dédit de 30 % du montant total HT de la session.
- Moins de 5 jours ouvrés avant le début : indemnité forfaitaire de dédit de 50 % du montant total HT de la session.

Le remplacement d'un participant dans les conditions de l'article 4 n'est pas une annulation.
Le report de la session entière est assimilé à une annulation, sauf accord écrit de l'Organisme de formation sur une nouvelle date.

5.2 Report d'une séance en cours de formation

Le report d'une séance est possible s'il est notifié au moins 2 jours calendaires avant le jour et l'heure prévus, s'il est justifié par un motif impérieux (certificat médical ou attestation de l'entreprise) et si une nouvelle date est proposée.

5.3 Absence non reportée ou abandon

Les parcours étant progressifs, l'assiduité est impérative. En cas d'absence à une séance non reportée dans les conditions de l'article 5.2, ou d'abandon en cours de formation sans cas de force majeure :

- les séances réalisées sont facturées au prorata ;
- une indemnité forfaitaire égale à 50 % de la valeur des séances non exécutées est due, en compensation des créneaux réservés et non réattribuables.

5.4 Force majeure ou maladie justifiée du participant

En cas de force majeure ou de maladie justifiée par un arrêt de travail, aucune indemnité n'est due. Seules les séances réalisées sont facturées au prorata. Une reprise de la formation est possible sur une session ultérieure, sous réserve des disponibilités.

5.5 Nature des indemnités

Les indemnités prévues aux articles 5.1 et 5.3 ne constituent pas le prix d'une prestation de formation. Elles sont facturées séparément, ne sont pas imputables sur l'obligation de participation au financement de la formation professionnelle et ne peuvent pas faire l'objet d'une prise en charge par un OPCO. Elles restent à la charge exclusive du client.

5.6 Annulation ou report à l'initiative de l'Organisme de formation

Si l'Organisme de formation doit annuler ou reporter une séance (notamment pour cause de maladie de la formatrice), une nouvelle date est proposée. À défaut d'accord sur une nouvelle date, les sommes versées pour les séances non réalisées sont remboursées, sans indemnité de part ni d'autre.

Article 6 - Tarifs et frais annexes

Les prix des formations sont indiqués en euros hors taxes (HT). Ils sont exonérés de TVA en vertu de l'article 261-4-4° du Code Général des Impôts (CGI).

Les déplacements en dehors de Lyon restent exceptionnels. Ils ne sont acceptés que si le client organise et prend en charge le transport et l'hébergement de la formatrice, selon les termes du devis.

Article 7 - Modalités de paiement

Le règlement des prestations s'effectue après exécution de la formation, à réception de la facture, selon l'échéancier convenu au devis ou à la convention. La facturation est établie directement au nom de l'entreprise cliente, qui effectue le règlement auprès de l'Organisme de formation puis sollicite le remboursement auprès de son OPCO.

À titre d'exception, si l'OPCO accorde une subrogation de paiement direct, l'accord explicite de prise en charge doit être transmis par le client avant le premier jour de formation. À défaut d'accord confirmé avant cette date, la totalité de la facture est payable directement par l'entreprise cliente.

Article 8 - Retard de paiement (Client B2B)

Tout retard de paiement à compter de la date d'exigibilité figurant sur la facture entraînera de plein droit l'application d'une pénalité de retard égale à trois fois (3x) le taux d'intérêt légal en vigueur sur les montants dus, à laquelle s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros (article L. 441-10 du Code de commerce)

Article 9 - Dispositions spécifiques liées aux obligations légales (Loi anti-fraude et certifications)

Pour les formations financées par le CPF et menant à une certification, le titulaire s'engage, conformément à l'article 8 des CGU de Mon Compte Formation, à s'inscrire aux épreuves de certification et à s'y présenter. L'Organisme de formation l'informe avant le début de la formation des conditions d'inscription, de passage et du coût de la certification. Les conséquences d'une absence sans motif légitime relèvent de la loi et des CGU.

L'Organisme de formation transmet aux autorités compétentes et à la Caisse des Dépôts et Consignations les informations exigées par la réglementation, notamment sur la réalisation de la formation et le passage de la certification.

L'Organisme de formation respecte les obligations de transparence, de traçabilité des parcours, de prévention des discriminations, du harcèlement et des violences sexistes et sexuelles prévues par le référentiel Qualiopi en vigueur.

Article 10 - Force majeure

L'Organisme de formation ne pourra être tenu responsable en cas d'inexécution de ses obligations si celle-ci est liée à un événement de force majeure (événement imprévisible, insurmontable et extérieur), tel que défini par la jurisprudence française. Les clients en sont informés par écrit dans les plus brefs délais.

Article 11 - Suivi post-formation

Un accompagnement post-formation à distance est proposé pour lever les blocages opérationnels directement liés aux compétences abordées lors du parcours. Cet accompagnement est strictement encadré : il est limité dans le temps à une période maximale de 60 jours suivant la fin de la formation, et s'effectue exclusivement par échange de courriels ou visio sur les notions traitées en session.

Article 12 - Propriété intellectuelle

Tous les supports pédagogiques, documents, exercices et outils mis à disposition, quel qu'en soit le format (papier ou numérique), restent la propriété exclusive de l'Organisme de formation et sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, diffusion, transmission ou utilisation à des fins d'animation de formation par le client est strictement interdite sans l'autorisation expresse de l'auteur.

Article 13 - Traitement des réclamations

13.1 Traitement interne des réclamations

Toute réclamation relative aux prestations de formation peut être formulée par écrit à l'adresse email de l'Organisme de formation (Bdemas.formation@gmail.com) ou par téléphone. Un registre des réclamations est tenu à jour afin d'assurer un suivi qualitatif et l'application des actions correctives nécessaires.

13.2 Médiation de la consommation (Stagiaires CPF / Particuliers)

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de litige non résolu suite à une réclamation écrite préalable auprès de l'Organisme de formation, le stagiaire/particulier a le droit de recourir gratuitement au service de médiation de la consommation : • Médiateur : CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice) • Site internet : https://www.cm2c.net • Adresse postale : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris • E-mail : cm2c@cm2c.net

Article 14 - Informatique et libertés (RGPD)

Les données à caractère personnel traitées par l'Organisme de formation sont :

- Soit recueillies directement auprès du client ou du participant dans le cadre de la prise de contact, de l'évaluation préalable et du positionnement ;
- Soit transmises directement par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) via la plateforme Mon Compte Formation pour les parcours financés par le CPF. Ces données sont nécessaires à la gestion administrative, à l'exécution de la formation et au respect des obligations légales de traçabilité des financeurs.

Chaque personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition en contactant l'Organisme de formation par e-mail. Elle peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr)

Article 15 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et toutes les relations découlant des commandes de formation sont soumises au droit français.

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes, une solution amiable sera recherchée en priorité. À défaut d'accord amiable, compétence exclusive est attribuée aux tribunaux compétents du ressort de Lyon.