Conditions Générales de Vente pour les prestations de services

Version applicable au 5 novembre 2026

Entreprise Individuelle Hélène Mazières
5 rue du Port Paradis - 17430 Moragne
Tel 06.63.87.43.04
helene.mazieres@grainesdepapillons.fr

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles l'Entreprise Individuelle Hélène Mazières (le « Prestataire ») fournit aux clients professionnels et particuliers (le « Client ») les prestations de services commandées par le Client (la « Prestation »).

Les Prestations s'entendent d'une part, des actions de formation relevant de la formation professionnelle régie par la sixième partie du Code du travail et notamment de la formation professionnelle continue, prévue par le livre III du Code du travail auxquelles les dispositions des CGV ne peuvent déroger, et dont elles sont supplétives, et, d'autre part des actions de formation ne relevant pas du régime de la Formation Professionnelle Continue, régies exclusivement par les dispositions contractuelles dont les CGV font partie intégrante conformément aux dispositions qui suivent.

Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale. Cependant, des conditions particulières, précisant ou modifiant les dispositions des CGV peuvent être convenues entre les Parties. Ces conditions particulières figurent dans le devis accepté par le Client et/ou dans la Convention de Formation lorsqu'elle existe.

Les CGV forment, avec le devis accepté par le Client et la Convention de Formation lorsque cette dernière est établie, le contrat conclu entre le Prestataire et le Client au titre de la Prestation commandée (le « Contrat »).

Les conditions générales d'achat du Client ne sont pas applicables au Contrat.

Les CGV s'appliquent à toutes offres de formations inter entreprise ou intra entreprise, en présentiel.

L'acceptation du devis par le Client emporte acceptation sans réserve des CGV en vigueur au jour de cette acceptation. Le Client reconnaît à cet effet, que, préalablement à la Commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par le Prestataire, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins. Le Prestataire se réserve le droit de réviser les CGV à tout moment, les nouvelles CGV s'appliquant à toute nouvelle Commande, quelle que soit l'antériorité des relations contractuelles existant entre l'Entreprise Individuelle Hélène Mazières et le Client.

2. MODALITES D'INSCRIPTION AUX ACTIONS DE FORMATIONS

Les inscriptions aux actions de formation organisées par le Prestataire impliquent l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales de vente. Le contrat ou la convention de formation et le programme précisent dans le détail, les objectifs, les compétences, les contenus, les méthodes mobilisées au niveau pédagogique et technique, les modalités d'évaluation, la durée, les dates et lieux de réalisation indiquant l'accessibilité, le tarif, le responsable de l'action, le public visé, les éventuels pré-requis nécessaires, les modalités d'évaluation de la formation.

Après acceptation et signature du devis, le Prestataire fait parvenir au client, soit une convention de formation telle que prévue aux article L6353-1 et L6353-2 du code du travail s'il s'agit d'une personne morale, soit un contrat de formation régi par les articles L6353-3 à L6353-7 du même code s'il s'agit d'une personne physique. Le client s'engage à retourner au plus tôt au Prestataire un exemplaire signé. L'engagement contractuel est définitif dès signature par les parties concernées. Si le client est une personne physique prenant en charge les frais de la prestation de formation, il dispose d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à compter de la signature du contrat (14 jours en cas de contrat conclu à distance). L'exercice du droit de rétractation se fait par lettre recommandée avec avis de réception, conformément à l'article L6353-5 du code du travail.

L'inscription n'est validée qu'à réception de la convention ou du contrat de formation, paraphés et signés.

3. DÉLAIS D'ACCÈS AUX ACTIONS DE FORMATION

Notre organisme s'engage à vous répondre dans un délai de 3 jours ouvrés (renseignements, devis,…).

La durée estimée entre la demande de formation du bénéficiaire et le début de la prestation est de 3 à 4 mois pour les formations en intra, et 4 à 5 mois en inter-structures.

4. PERSONNES RENCONTRANT UNE SITUATION DE HANDICAP

Le Prestataire s'engage à adapter les modalités des actions de formation afin que les stagiaires rencontrant une situation de handicap puissent bénéficier d'une aide adaptée et spécifique à leur situation.

Afin de pouvoir s'assurer que les moyens mis en œuvre sont effectivement adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires, merci de bien vouloir nous signaler en amont de la formation toute situation de handicap ou difficulté connue.

Les mesures compensatoires suivantes peuvent déjà être proposées par le Prestataire :

- Pour des personnes rencontrant une situation de dyslexie, impression des documents (supports d'exercices, cahier de travail, résumé/synthèse) dans la police de caractères choisie par la personne (Arial, Verdana ou Open Dyslexic)
- Pour des personnes confrontées à des problèmes de déficience visuelle, impression des documents (supports d'exercices, cahier de travail, résumé/synthèse) en police de caractères plus grandes et à fort contraste
- Pour des personnes rencontrant des difficultés d'expression écrite, possibilité de réaliser le test d'évaluation des compétences à l'oral avec l'animatrice, et/ou de bénéficier d'un temps supplémentaire

Dans le cas où des adaptations s'avéreraient impossibles à mettre en œuvre, nous prévoyons de proposer une orientation vers des organismes appropriés.

Lorsque la formation n'a pas lieu dans les locaux du Client, et également pour les formations dites « en inter », le Prestataire s'engage à réaliser la formation dans des locaux systématiquement adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite (salle de formation, accès, et sanitaires).

Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, merci de prendre contact avec Hélène Mazières par téléphone au 06 63 87 43 04, ou par mail helene.mazieres@grainesdepapillons.fr.

5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix sont indiqués sur le devis de la prestation et/ou la convention/contrat de formation. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration des stagiaires ne sont ni fournis ni pris en charge par le Prestataire.

TVA pour les **activités de formation professionnelle continue** : exonéré par application de l'article 261.4.4 a du CGI

TVA pour toutes les **autres prestations** : soumis à TVA depuis le 04/12/2025, au taux normal (20% actuellement)

Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le devis et/ou la convention/contrat de formation. Sauf dispositions contraires mentionnées sur les documents précités, l'échéance de paiement est à 30 jours à compter de la date de facturation. En outre, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du code de commerce, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera due en l'absence de règlement le lendemain de la date limite de paiement figurant sur la facture, ainsi que des pénalités de retard au taux de 16% par an. Cette indemnité de 40€, et les pénalités de retard, sont dues de plein droit, sans mise en demeure préalable dès le premier jour de retard de paiement et pour chaque facture impayée à son échéance.

Prise en charge par un OPCO (Opérateur de Compétences) :

Si le client souhaite bénéficier du financement de sa formation par l'Opérateur de Compétences dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur le devis validé ou sur son bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'Opérateur de Compétences qu'il aura désigné.

Si l'Opérateur de Compétences ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client. Si le Prestataire n'a pas reçu la confirmation de la prise en charge de l'Opérateur de Compétences au 1er jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation concernée par ce financement. En cas de non-paiement par l'Opérateur de Compétences, pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES :

. Obligations et responsabilités du Prestataire :

Le Prestataire s'engage à fournir chaque formation avec diligence et soin raisonnables. S'agissant d'une prestation intellectuelle, le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens. Si elle le juge nécessaire, la formatrice pourra modifier les contenus des formations suivant la dynamique de groupe ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation pourront alors être légèrement adaptés (sans modifications des objectifs).

Un certificat de réalisation est remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation. En cas de réalisation partielle, il mentionne uniquement les dates et durées réellement suivies.

. Obligation du client : Le Client s'engage à :

- payer le prix de la formation,
- n'effectuer aucune reproduction de matériel ou documents dont les droits d'auteur appartiennent à Hélène Mazières, sans l'accord écrit et préalable de celle-ci,

- ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable d'Hélène Mazières.

Le client reconnait avoir pris connaissance du règlement intérieur du Prestataire, notamment de son article 6 sur la prévention des violences, du harcèlement et des discriminations, et l'avoir transmis aux participants de la formation. Il est rappelé que durant toute la formation, un participant salarié reste sous la responsabilité civile de son employeur, cocontractant.

7. CONDITIONS D'ANNULATION (POUR LES CONVENTIONS DE FORMATION) :

En application de l'article L.6354-1 du Code du travail, toute inexécution totale ou partielle de l'action de formation entraîne l'obligation pour l'organisme prestataire de rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

En cas de renoncement par l'établissement bénéficiaire à l'exécution de la présente convention dans un délai de 14 jours calendaires avant la date de début de l'action de formation, et si aucun arrangement n'a pu être trouvé pour un éventuel report de date dans un délai de 6 mois, l'établissement bénéficiaire s'engage au versement d'une somme à titre de dédommagement, correspondant aux frais déjà engagés par l'organisme de formation (réservation de salle, hébergement, …)

Cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue de l'entreprise bénéficiaire et ne peut faire l'objet d'un financement par fond public ou mutualisé.

En cas de réalisation partielle : seules les prestations effectivement dispensées sont dues au titre de la formation professionnelle (au prorata temporis du nombre de séances réalisées).

En plus du coût de la formation, si aucun arrangement n'a pu être trouvé pour un éventuel report de date dans un délai de 6 mois, l'établissement bénéficiaire s'engage au versement d'une somme à titre de dédommagement, correspondant aux frais déjà engagés par l'organisme de formation (réservation de salle, hébergement,…)

Cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue de l'entreprise bénéficiaire et ne peut faire l'objet d'un financement par fond public ou mutualisé.

Cette indemnité contractuelle fera l'objet d'une facturation séparée de celle due au titre de l'action de formation réalisée et ne pourra pas être imputée sur la participation obligatoire des entreprises au financement de la formation professionnelle continue.

8. CONDITIONS D'ANNULATION (POUR LES CONTRATS INDIVIDUELS DE FORMATION) :

- Cessation anticipée jusqu'à 8 jours calendaires avant le début de la formation, du fait du stagiaire :

Après un délai de rétractation mentionné à l'article 7 du contrat de formation, l'organisme retiendra en dédommagement la somme de 45€.

- Cessation anticipée à moins de 8 jours calendaires avant le début de la formation, du fait du stagiaire :

Le stagiaire s'engage à verser à l'organisme de formation, en dédommagement, la somme de 75€.

- Abandon en cours de formation :

La réalisation partielle de la prestation de formation donne lieu à facturation des sommes correspondant à la réalisation effective de la prestation (au prorata temporis du nombre de séances réalisées).

Lorsque la réalisation partielle de la prestation de formation n'est pas imputable à l'organisme de formation, le stagiaire s'engage à verser à l'organisme de formation, en dédommagement et donc en plus de la facturation des sommes correspondant à la réalisation effective de la prestation, une somme de 50€, sans que le total des sommes dues ne puisse dépasser le montant initialement prévu.

- Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut rompre le contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues (au prorata temporis du nombre de séances réalisées).
- En cas de modification unilatérale par l'organisme de formation de l'un des éléments fixés dans le contrat de formation, le stagiaire peut mettre fin au présent contrat. Le délai d'annulation étant toutefois limité à 7 jours calendaires avant la date prévue de la première séance mentionnée au présent contrat. Dans ce cas, il sera procédé à une résiliation anticipée du contrat.

9. POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL :

L'Entreprise Individuelle Hélène Mazières, responsable du traitement, recueille des données personnelles concernant le client, ses contacts et les stagiaires : nom, prénom, fonction, coordonnées professionnelles, présences, résultats des évaluations et appréciations. Ces données servent à organiser la formation, à établir les documents prévus par le Code du travail (convention ou contrat, convocations, feuilles d'émargement, certificats de réalisation), à évaluer les acquis et la satisfaction, et à remplir les obligations de déclaration et de certification qualité de l'organisme.

Ce traitement repose sur l'exécution de la convention ou du contrat de formation et sur les obligations légales de l'organisme de formation. La communication de ces données conditionne l'inscription des stagiaires et la délivrance des documents de fin de formation.

Les données sont traitées par Hélène Mazières. Elles peuvent être communiquées, pour ce qui les concerne, au financeur de la formation, aux services de l'État chargés du contrôle de la formation professionnelle et à l'organisme certificateur Qualiopi lors de ses audits. Les devis et factures sont établis avec le logiciel Indy, et les questionnaires de satisfaction à froid sont recueillis avec Google Forms.

Lorsqu'un stagiaire signale un besoin d'aménagement, seul l'aménagement prévu est conservé. La nature de la situation n'est pas enregistrée.

Les données sont conservées dix ans après la fin de la formation, puis anonymisées ou supprimées.

Chaque personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition sur ses données, ainsi que du droit à la portabilité, dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et dans la limite des obligations légales de conservation. Ces droits s'exercent par courriel à helene.mazieres@grainesdepapillons.fr ou par courrier adressé à Hélène Mazières, 5 rue du Port Paradis, 17430 Moragne. Toute personne peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

10. CLAUSE DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les contenus des formations sont des œuvres protégées par des dispositions nationales et internationales en matière de droit d'auteur et de droits voisins. Hélène Mazières est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'il propose à l'établissement bénéficiaire. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale) utilisés par le Prestataire pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive d'Hélène Mazières.

A ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, enregistrement, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur de l'établissement bénéficiaire, sans accord exprès d'Hélène Mazières.

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

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations, y compris les formations à distance, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

11. CONFIDENTIALITÉ :

Le Prestataire s'engage auprès de l'établissement bénéficiaire à considérer comme confidentielles et relevant de la discrétion professionnelle à laquelle il est tenu, les informations de toutes natures relatives aux activités portées à sa connaissance et relatives à l'organisation et à son personnel.

Les règles déontologiques propres à la présente intervention seront précisées par Hélène Mazières aux stagiaires participants au début de chaque formation.

12. ASSURANCE :

Le Prestataire déclare avoir contracté auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, un contrat de Responsabilité Civile Professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité dans le cadre de l'exécution de la Prestation et telle que définie à l'article 6 des CGV. Le Prestataire s'engage à communiquer au Client à sa demande une attestation de ladite police d'assurance.

13. RÉCLAMATIONS :

Les participants sont invités à signaler au plus tôt au Prestataire tout problème ou difficulté rencontré pendant la formation, afin de pouvoir apporter aussitôt une réponse corrective.

En cas d'insatisfaction, les stagiaires, commanditaires, et financeurs (dans le cas de convention tripartite) sont encouragés à formuler toute réclamation auprès du Prestataire, par tout moyen écrit (mail, courrier). Le Prestataire s'engage à répondre à toutes les demandes, et traiter les actions correctives le cas échéant.

14. DIFFÉRENDS ÉVENTUELS :

1. Résolution amiable : le client s'adresse d'abord par écrit à Hélène Mazières (helene.mazieres@grainesdepapillons.fr, 5 rue du Port Paradis, 17430 Moragne) pour chercher une solution amiable.
2. Médiation de la consommation (pour les clients particuliers) : si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un mois, le Client consommateur

a la possibilité de saisir gratuitement, conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, 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 :

Société Médiation Professionnelle - Alteritae
www.mediateur-consommation-smp.fr
5 rue Salvaing – 12000 Rodez

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

3. Tribunaux : à défaut de solution amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun :

- le tribunal administratif territorialement compétent, lorsque la convention est un contrat administratif, notamment un marché public conclu avec une personne publique ;
- pour les autres personnes morales (entreprises et associations), le tribunal judiciaire territorialement compétent ;
- pour les contrats avec les particuliers, le stagiaire peut aussi saisir la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat.

Version du 09/11/2026