

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRESTATIONS

En vigueur au 25/10/2023

## ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat de prestation de formation professionnelle continue en présentielle ou en distancielle de l'Organisme de formation ZESTE DE ZEN.

Elles ont pour but d'encadrer les relations contractuelles entre le client particulier ou professionnel avec l'Organisme de formation ZESTE DE ZEN.

Les caractéristiques principales des formations sont présentées sur le site internet

<https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/>

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'inscription à une formation est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site

<https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/> et prévaudront sur toute autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du site

<https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/>

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

ZESTE DE ZEN peut à tout moment modifier les présentes CGV.

### **Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :**

ZESTE DE ZEN,

sous le numéro SIREN 511 685 208

5 rue de l'Estuaire 76330 PETITVILLE

mail : [zestedezen@outlook.fr](mailto:zestedezen@outlook.fr)

téléphone : 06.51.46.46.59

Les prestations de formation présentées sur le site <https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/> sont proposées à la vente pour les territoires suivants :

- France métropolitaine, département d'Outre-Mer, Hors Union Européenne

## **ARTICLE 2 - Prix**

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site <https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/>, lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire.

Les prix sont exprimés en Euros TTC, l'organisme de formation ZESTE DE ZEN étant exonéré de TVA

Ces tarifs sont valables 15 jours à compter de l'émission d'un devis.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix ne comprennent pas les frais éventuels du clients pour réaliser la prestation (frais de transport, logement, etc).

## **ARTICLE 3 – Modalités d'inscription**

Il appartient au Client de sélectionner sur le site <https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/> la formation qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

Le client choisit une date de formation, il devra payer l'acompte pour valider sa commande.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après réception de l'acompte. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le site <https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/> constitue l'émission et la signature d'un contrat pour les particuliers ou d'une convention pour les professionnels avant l'entrée en formation.

L'organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site.

## **ARTICLE 4 - Conditions de paiement**

Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur la convention ou le contrat de formation reçu avant l'entrée en formation.

L'acompte est à réglé par les modalités suivantes :

- paiement par carte bancaire
- ou paiement par virement bancaire sur le compte bancaire de l'organisme de formation (dont les coordonnées sont communiquées au Client lors de la passation de la commande)

Pour le paiement par carte bancaire, le débit est effectué au moment de la validation de la commande. Le Client pourra, lorsque cette option est accordée, payer selon les conditions et l'échéancier suivants : 1 versement tous les 5 du mois.

Dans ce cas, en cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà des délais ci-dessus fixés, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux légal applicable au montant TTC du prix figurant sur ladite

facture, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site <https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/>

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.

Une facture est établie à l'issue du règlement final ou de chaque règlement de l'échéancier.

## **ARTICLE 5 - CONVOCATION**

Avant toute entrée en session de formation, le client recevra une convocation indiquant les horaires, le lieu, le matériel à apporter. Cette convocation est envoyée via la plate-forme Digiforma.

## **ARTICLE 6 - NON RÉALISATION DE LA PRESTATION DE FORMATION**

En application de l'article L.6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention ou contrat que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

## **ARTICLE 7 – DÉDOMMAGEMENT, RÉPARATION OU DÉDIT**

**En cas de renoncement par le bénéficiaire** à l'exécution de la présente convention ou contrat dans un délai de 7 jours avant la date de démarrage de la prestation de formation, objet de la présente convention, l'entreprise bénéficiaire s'engage au versement de la somme de 100 Euros à titre de dédommagement pour les frais engagés.

Cette somme de 100 Euros ne peut faire l'objet d'un financement par fonds publics ou paritaires.

**En cas de renoncement par l'organisme de formation** à l'exécution de la présente convention ou contrat dans un délai de 7 jours avant la date de démarrage de la prestation de formation, objet de la présente convention, l'organisme de formation s'engage au versement de la somme de 100 euros à titre de dédommagement pour les frais engagés.

**En cas de réalisation partielle par le bénéficiaire**, Il s'engage au versement du prix de la prestation réalisée majorée de 50€ au titre de dédommagement pour les frais engagés. Seul le prix de la prestation réalisée partiellement est facturé au titre de la formation professionnelle.

**En cas de réalisation partielle par l'organisme de formation**, l'entreprise bénéficiaire devra s'acquitter du prix de la prestation réalisée. L'organisme de formation versera au bénéficiaire 50 € au titre de dédommagement pour les frais engagés.

Les montants versés au bénéficiaire au titre de dédommagement dans les cas évoqués ci-dessus seront facturés de manière distincte et ne pourront pas faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

## **ARTICLE 8 - Droit de rétractation**

### **Pour les contrats de formation**

A compter de la date de signature du présent contrat, le stagiaire a un délai de 10 jours pour se rétracter.

Le délai de rétractation est porté à 14 jours (article L.121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement ».

Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire.

### **Pour la convention de formation**

Aucun droit de rétractation n'est applicable dans ce cas. La convention prend effet dès la signature du client.

## **ARTICLE 9 - Responsabilité du Prestataire - Garanties**

Le stagiaire se doit de respecter le règlement intérieur (figurant dans le contrat ou la convention de formation)

## **ARTICLE 10 - Données personnelles**

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et délivrance, confiées au Prestataire. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

Le Client est par ailleurs informé que la collecte de ses données à caractère personnel est également nécessaire au vu des finalités suivantes :

- faire la communication des prestations de formation
- pour l'exécution du paiement en ligne via Stripe
- pour la signature du contrat ou de la convention via Pandadoc
- pour la gestion via Digiforma.

### **10.1 Collecte des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site <https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/> sont les suivantes :

#### **Commande de Prestations :**

Lors de la commande de Prestations par le Client :  
Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

#### **Paiement STIPE**

Dans le cadre du paiement des prestations proposées sur le site <https://www.formationbienetre76bylaurensen.com/>, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du Client / utilisateur.

#### **Gestion DIGIFORMA**

Dans le cadre de la gestion des apprenants sur Digiforma, celui-ci enregistre des données personnelles tels : Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

#### **Signature en ligne**

Dans le cadre de la signature en ligne via Pandadoc, celui-ci enregistre des données personnelles tels : Noms, prénoms, et adresse e-mail.

### **10.2 Destinataires des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel sont utilisées par le Prestataire et ses co-contractants pour l'exécution du contrat et pour assurer l'efficacité de la prestation de services, sa réalisation et sa délivrance.

La ou les catégorie(s) de co-contractant(s) est (sont) :

- Les prestataires établissements de paiement STRIPE
- Plateforme de gestion DIGIFORMA
- Prestataire PANDADOC

### **10.3 limitation du traitement**

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

### **10.4 Durée de conservation des données**

Le Prestataire conserve les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

### **10.5 Sécurité et confidentialité**

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

## **10.6 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site <https://www.formationbienetre76bylaurenson.com/> disposent des droits suivants :

- Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent de la manière suivante :

En faisant une demande par mail à : [zestedezen@outlook.fr](mailto:zestedezen@outlook.fr)

- Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 10.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 10.3 « Responsable de traitement »
- Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations des informations en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 10.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 10.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire
- Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

## **ARTICLE 11 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site <https://www.formationbienetre76bylaurenson.com/> est la propriété de Maryline LAURENSEN et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Les supports de cours fournis aux stagiaires durant la formation ne deviennent pas la propriété du stagiaire, lequel ne se voit attribuer un droit d'usage limité. Le stagiaire est interdit de reproduire, de copier, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des supports fournis dans un but qu'il soit à titre gratuit ou payant à un tiers.

Il ne peut non plus les diffuser sur internet et les réseaux sociaux.

Ces supports lui sont transmis pour la bonne réalisation de la formation et comme supports pédagogiques d'entraînement et de mémoire après formation.

## **ARTICLE 12 - Droit applicable - Langue**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **ARTICLE 13 - Litiges**

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En l'espèce, le médiateur désigné est

**SOCIÉTÉ DE LA MÉDIATION PROFESSIONNELLE Médiateur-Consommation-smp**

6 Rue Général Sarrail, 76600 Le Havre

[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

E-mail : [coordination.mediation@gmail.com](mailto:coordination.mediation@gmail.com)

Le Client est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Réalisé par CERTIF-FORMATIONPRO

## ANNEXE I

### Formulaire de rétractation

Date \_\_\_\_\_

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur <https://www.formationbienetre76bylaurenson.com/> sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de ZESTE DE ZEN

5 rue de l'Estuaire 76330 PETITVILLE

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

- Commande du (indiquer la date)
- Numéro de la commande : .....
- Nom du Client : .....
- Adresse du Client : .....

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