

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### ► Désignation

**MAYAGE FORMATION (MF)** est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans les métiers des secteurs sanitaire, social et médico-social. Son siège social est fixé au 67 rue Vergniaud, hall i, 75013 Paris. MF conçoit, élabore et dispense des formations inter-établissements en distanciel et intra-établissements, sur l'ensemble du territoire national.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Client : co-contractant de MF, personne morale (établissement, entreprise, association) ou personne physique finançant la formation à titre individuel.
- Contrat : convention de formation professionnelle (pour les Clients professionnels) ou contrat de formation professionnelle (pour les Clients particuliers), conclue entre MF et le Client.
- Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- Formation intra-établissement : formation sur mesure pour le compte du Client, réalisée dans ses locaux.
- Formation inter-établissement : formation en distanciel qui regroupe des stagiaires issus de différentes structures.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les opérateurs de compétences.

### ► Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par MF pour le compte d'un Client. Tout contrat implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

### ► Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros et l'organisme est exonéré de TVA (article 261-4-4° a du Code général des impôts). Les conditions tarifaires indiquées sur la fiche formation correspondante comprennent l'intervention du formateur, les documents pédagogiques et les frais administratifs. Les frais de déjeuner du stagiaire ne sont pas pris en charge par MF dans le cas des formations intra, qui ont généralement lieu dans la structure du commanditaire.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture et dans les trente (30) jours calendaires, au comptant, sans escompte, à l'ordre de Maïté Fontaine.

Conformément aux articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce, toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'application de pénalités de retard d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de **40 euros** (une indemnité complémentaire pouvant être réclamée sur justification si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant).

MF aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client, sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à MF.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. En cas de refus de prise en charge, de prise en charge partielle, ou de non-paiement par l'OPCO pour quelque motif que ce soit (dossier incomplet, absence du stagiaire, délais non respectés...), **le Client demeure seul redevable de l'intégralité du montant de la formation envers MF.**

### ► Devis, convention et attestations

Pour chaque action de formation, un devis accompagné d'une convention de formation professionnelle (ou, pour les particuliers, d'un contrat de formation professionnelle conforme à l'article L.6353-3 du Code du travail) est adressé par MF au Client. La convention dûment renseignée, datée, tamponnée, signée doit être retournée à MF par courrier postal ou par voie électronique. À l'issue de la formation, MF remet :

- une **attestation de fin de formation** au Stagiaire, précisant l'atteinte des objectifs pédagogiques définis ;
- un **certificat de réalisation** (conforme à l'arrêté du 17 novembre 2020 relatif au modèle unique) transmis au Client, attestant de l'exécution effective de l'action ;
- un compte-rendu de fin de formation adressé aux parties prenantes, accompagné de la synthèse des questionnaires de satisfaction.

### ► Délai de rétractation (inscriptions individuelles)

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Stagiaire qui s'inscrit à une formation à titre individuel et à ses frais, dispose du délai de rétractation de quatorze (14) jours, courant à compter du jour de la conclusion du contrat. La rétractation doit être notifiée à MF par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du Stagiaire. Si un premier versement a été effectué, il est intégralement remboursé.

En outre, conformément à l'article L.6353-6 du Code du travail, aucune somme ne peut être exigée du Stagiaire avant l'expiration de ce délai de rétractation. Passé ce délai, un acompte n'excédant pas 30 % du prix peut être demandé ; le solde est dû au fur et à mesure du déroulement de la formation.

### ▶ **Annulation, absence ou interruption d'une formation**

Toute session commencée est due dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au Client par MF, sauf cas de force majeure tel que défini strictement et limitativement par la loi et la jurisprudence. MF, en contrepartie des sommes reçues, s'engage à réaliser toutes les actions prévues dans le cadre de la convention signée et à fournir tout document et pièce de nature à justifier de la réalité et de la validité des dépenses de formation engagées à ce titre.

En cas d'absence ou d'annulation, la facturation de MF distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par les Stagiaires et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la session. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à MF.

En cas d'absence d'un Stagiaire ou d'interruption de la session, la facture émise par MF distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies, susceptible d'être pris en charge par l'OPCO ou tout autre financeur – et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption, qui ne sont généralement pas prises en charge par les financeurs. Cette seconde part reste, en toute hypothèse, à la charge du Client, qui s'engage à la régler directement à MF

En cas d'annulation de la formation par le Client, MF se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation, selon le barème suivant (en jours ouvrés, hors samedis, dimanches et jours fériés) :

- annulation **plus de 21 jours ouvrés** avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation ;
- annulation **entre 21 et 7 jours ouvrés** avant le démarrage : frais d'annulation égaux à 50 % du prix de la formation ;
- annulation **moins de 7 jours ouvrés** avant le démarrage : frais d'annulation égaux à 100 % du prix de la formation.

### ▶ **Effectif et ajournement**

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seule la signature de la convention ou contrat de formation professionnelle valide l'inscription. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. MF peut alors proposer au Stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Toute demande de report par le Client doit être faite par écrit (courriel ou lettre recommandée) au plus tard deux (2) semaines calendaires avant la date de début de la formation. En cas de demande de report effectuée après ce délai, l'acceptation des nouvelles dates proposées devra être confirmée par le Client à MF dans un délai de sept (7) jours ouvrés.

MF se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter des formations planifiées sans indemnités, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis raisonnable.

### ▶ **Obligations et force majeure**

Dans le cadre de ses prestations de formation, MF est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients et de ses Stagiaires. MF ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à MF, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de MF.

### ▶ **Descriptif et programme des formations**

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations, sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réserve le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe. Les stagiaires bénéficient avant leur inscription définitive d'éléments d'information sur la formation (programme détaillé, horaires, livret d'accueil avec règlement intérieur, etc.).

### ▶ **Modalités et délais d'accès**

Pour les formations intra, MF s'engage à proposer des dates au Client dans un délai de 7 jours ouvrés (hors vacances scolaires). La validation définitive de l'action intervient à réception de la convention de formation signée.

Pour les formations en distanciel, le Client est invité à remplir un bulletin de pré-inscription. MF s'engage à envoyer la convention (ou le contrat) de formation dans un délai de 7 jours ouvrés (hors vacances scolaires). La validation définitive de l'action intervient à réception de la convention signée ou, pour les inscriptions individuelles, du règlement de la formation après expiration du délai de rétractation. Un lien d'accès vers la plateforme de visioconférence est envoyé au Stagiaire avec la convocation, par courriel.

## ▶ Accessibilité aux personnes en situation de handicap

MF s'engage à rendre ses formations accessibles aux personnes en situation de handicap. Toute demande d'adaptation doit être formulée lors de l'inscription ou dès que possible avant le démarrage de la formation pour étudier, avec le Stagiaire et le Client, les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires (supports adaptés, aménagements d'horaires, accessibilité de la plateforme de visioconférence, etc.). Référent handicap : **Maïté Fontaine** – m.fontaine@mayage-formation.fr – 06 07 37 38 25. En cas de besoin d'accompagnement spécifique, MF oriente également les personnes concernées vers les ressources partenaires (Agefiph, FIPHFP, Cap Emploi, ressources handicap formation).

## ▶ Sous-traitance

MF peut, pour l'exécution de tout ou partie de ses prestations, faire appel à des formateurs indépendants ou à des organismes partenaires agissant en qualité de sous-traitants. Dans cette hypothèse, MF demeure seule responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution de la prestation. Les sous-traitants sont sélectionnés sur la base de leurs compétences, de leur expérience et de leur adhésion aux exigences qualité de MF, et sont tenus aux mêmes obligations de confidentialité et de respect du référentiel Qualiopi que MF.

## ▶ Indicateurs de résultats et évaluation

MF évalue la qualité et les résultats de ses formations à travers plusieurs indicateurs : taux de satisfaction des stagiaires, taux d'atteinte des objectifs pédagogiques et, le cas échéant, taux d'abandon. Ces indicateurs sont mis à jour annuellement et sont disponibles sur simple demande adressée à MF. À l'issue de chaque formation, un questionnaire de satisfaction est remis au Stagiaire. Une évaluation à froid peut également être adressée quelques mois après la formation afin de mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle.

## ▶ Traitement des réclamations

Toute réclamation relative à une prestation de formation (contenu pédagogique, déroulement, organisation, facturation, comportement d'un intervenant, etc.) peut être adressée à MF par courriel (m.fontaine@mayage-formation.fr) ou par courrier postal à l'adresse du siège social.

MF s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de 7 jours ouvrés et à apporter une réponse motivée dans un délai maximal de 30 jours calendaires. Une trace écrite de chaque réclamation et des actions correctives mises en œuvre est conservée dans le registre qualité de MF.

## ▶ Confidentialité, propriété intellectuelle et communication

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la nature, le support et le mode de communication, fournis dans le cadre ou à l'occasion de la formation, appartiennent exclusivement à MF. Ils constituent des œuvres originales et, à ce titre, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

En conséquence, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, copier, transmettre, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord écrit préalable de MF. Cette interdiction porte en particulier sur toute utilisation faite par le Client ou le Stagiaire en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

MF, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par MF au Client.

Le Client autorise expressément MF à mentionner son nom, son logo et à faire mention, à titre de référence, de la conclusion d'un Contrat et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de ses documents commerciaux et rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## ▶ Protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, MF met en œuvre des traitements de données à caractère personnel conformément au **Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD)** et à la **loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée** relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**Responsable de traitement** : MAYAGE FORMATION, représentée par Maïté Fontaine, 67 rue Vergniaud, 75013 Paris – m.fontaine@mayage-formation.fr.

**Finalités du traitement** : gestion administrative et pédagogique des inscriptions et des formations, émission des conventions, contrats, attestations et certificats de réalisation, facturation et suivi des paiements, réponse aux demandes de prise en charge des OPCO, évaluation de la satisfaction et amélioration de l'offre de formation, respect des obligations légales et réglementaires de MF (notamment Qualiopi et obligations comptables).

**Bases légales** : exécution du contrat de formation (article 6.1.b du RGPD), respect d'obligations légales incombant à MF (article 6.1.c), intérêt légitime de MF à améliorer ses prestations (article 6.1.f) et, le cas échéant, consentement du Stagiaire (article 6.1.a), notamment pour les enregistrements vidéo réalisés en travaux pratiques ou simulations.

**Catégories de données traitées** : données d'identification (nom, prénom, coordonnées professionnelles), données professionnelles (fonction, employeur), données relatives à la formation (présence, évaluations, acquis) et, le cas échéant, données de connexion à la plateforme de visioconférence.

**Destinataires** : personnels habilités de MF, formateurs intervenants, OPCO lorsque requis, sous-traitants techniques (hébergeur, outil de visioconférence, expert-comptable) agissant sur instructions documentées de MF et soumis à une obligation de confidentialité.

**Transferts hors UE** : certains prestataires techniques (notamment la plateforme de visioconférence) peuvent être établis en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, MF s'assure que le transfert est encadré par des garanties appropriées (décision d'adéquation de la Commission européenne ou clauses contractuelles types).

**Durées de conservation** : les données liées à la gestion du dossier de formation sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle puis archivées pendant une durée maximale de 5 ans (prescription civile) ; les pièces comptables et fiscales sont conservées 10 ans conformément au Code de commerce ; les questionnaires de satisfaction sont conservés 3 ans sous forme anonymisée.

**Droits des personnes concernées** : conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, chaque Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de retirer son consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur celui-ci, et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés auprès de MF par courriel à [m.fontaine@mayage-formation.fr](mailto:m.fontaine@mayage-formation.fr) ou par courrier à l'adresse du siège, accompagné d'un justificatif d'identité.

**Réclamation** : le Stagiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la **Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)** – 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07 – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire de l'existence de ces traitements et à relayer la présente information dans les conditions prévues par le RGPD.

### **Droit applicable et juridiction compétente**

Les Contrats et tous les rapports entre MF et son Client relèvent de la Loi française.

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception que la partie qui soulève le différend aura adressée à l'autre, seront de la compétence exclusive du **tribunal de Paris**, quel que soit le siège du Client.

**Cette clause attributive de juridiction ne s'applique qu'aux relations avec des Clients professionnels.** Conformément à l'article R.212-2 du Code de la consommation, elle est réputée non écrite à l'égard d'un Client consommateur, pour lequel les règles légales de compétence territoriale s'appliquent de plein droit (juridiction du lieu du domicile du consommateur ou du lieu d'exécution du service, au choix de celui-ci).