

## Conditions Générales de Vente (CGV)

**Applicables aux prestations de formation professionnelle de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.**

### 1. Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux prestations de formation de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS. Ces conditions constituent le seul accord entre les parties relatif à l'objet de la commande et prévalent sur tout autre document, devis et/ou convention et/ou contrat de formation. Dans le cas où l'une des dispositions des présentes serait réputée ou déclarée nulle ou non-écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur. LILIAN ALVAREZ FORMATIONS se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables resteront celles en vigueur à la date de commande.

L'acceptation des présentes CGV implique également l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), de la Politique de Confidentialité, Le règlement intérieur, ainsi que de tout autre document contractuel ou réglementaire lié aux services fournis par Lilian Alvarez Formations, disponibles sur le site [www.lilianalvarez.com](http://www.lilianalvarez.com). Ces documents régissent les droits et obligations respectifs des parties et s'appliquent dans leur intégralité à toutes les prestations.

### 2. Commande

Le Client reconnaît, préalablement à la commande, qu'il a bénéficié d'informations et de conseils suffisants de la part de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'action de formation à ses besoins. Le Client déclare en outre avoir pris connaissance des prérequis de l'action de formation et atteste que le/les stagiaire(s) inscrit(s) répond(ent) parfaitement aux conditions d'accès.

Pour toute commande d'une action de formation, le Client reçoit une convention de formation établie, dont il s'engage à retourner à LILIAN ALVAREZ FORMATIONS un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

Si le Client est une personne ayant entrepris ladite action de formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle sera établi conformément aux dispositions de l'article L. 6353-3 du Code du travail.

L'exécution de l'action de formation est suivie d'un certificat de réalisation est adressé au(x) stagiaire(s) en fin de formation.

### 3. Non-exécution de la prestation de formation

Conformément à l'article **L.6354-1 du Code du travail**, en cas d'inexécution totale ou partielle de la prestation de formation imputable à **LILIAN ALVAREZ FORMATIONS**, les sommes indûment perçues seront remboursées au client. En cas de non-exécution pour **cas de force majeure**, aucun remboursement ne sera effectué. Cependant, le client pourra demander le report de sa participation à une prochaine session.

Dans le cadre d'une contractualisation en direct : Le remboursement n'est possible que si la demande est formulée dans un délai de 30 jour calendaire (**30<sup>e</sup> jours inclus**) suivant

Pour les formations financées via le Compte Personnel de Formation (CPF), les présentes clauses de remboursement ne s'appliquent pas. Les conditions de remboursement sont alors régies par les règles spécifiques du CPF définies par la Caisse des Dépôts. Les conditions générales de vente et de remboursement sont celles définies par le CPF. Les utilisateurs sont invités à consulter les conditions du CPF sur le site officiel avant leur inscription.

Lien CGU CPF : <https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-dutilisation>

Lien CG : [https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/sites/default/files/2021-06/MCF\\_CG.pdf](https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/sites/default/files/2021-06/MCF_CG.pdf)

**Lilian Alvarez Formations, 17 rue Gustave Fabre, 11100 Narbonne. Tél. 06 48 37 30 49.**

Mail : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com) – Site Web : [www.lilianalvarez.com](http://www.lilianalvarez.com) - Prestataire de formation enregistré sous le 76 11 01989 11 auprès du Préfet de Région Occitanie (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État), certifié Qualiopi® au titre de la catégorie « Actions de formation » N°2103343.3. SASU au capital de 500 € – Siret : 838 466 530 000 22 – APE : 8559A - N° TVA Intracommunautaire : FR 64 838 466 530.

Modification du document le 12/12/2024

#### 4. Annulation ou report du fait de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS

Le mode d'accès à la formation (plateforme, outils numériques, etc.) et les horaires sont précisés dans le devis et/ou la convention et/ou le contrat de formation. LILIAN ALVAREZ FORMATIONS se réserve la possibilité d'adapter les modalités techniques ou organisationnelles (comme le lien de connexion ou les outils utilisés) pour des raisons logistiques ou techniques. Toute modification sera communiquée au Client dans les meilleurs délais. Ces adaptations n'entraînent aucun droit à indemnité pour le Client.

#### 5. Annulation ou report du fait du Client, absences et abandons

##### *Annulation ou report du fait du Client*

Les annulations doivent être confirmées par écrit (courrier ou mail) :

- 100 % des sommes dues si l'annulation ou le report intervient plus de 30 jours après le début de la prestation.
- Si la demande d'annulation survient moins de 30 jours (**30eme jour inclus**) après le début de la formation, celle-ci sera entièrement remboursée, **sauf dans le cadre d'un financement** (exemple : CPF).

Pour les formations financées par le CPF, aucun remboursement n'est possible en cas d'annulation, conformément aux règles du CPF.

Pour les formations financées sur fonds propres, une annulation effectuée plus de 30 jours après le début de la formation aucun remboursement ne sera effectué.

##### **Conditions de remboursement spécifiques :**

Les demandes d'annulation ou de rétractation doivent être adressées par écrit (**par email** ou courrier recommandé avec accusé de réception) à l'adresse suivante :

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS

17 rue Gustave Fabre

11100 Narbonne

Email : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com)

##### ***Absences et abandons***

Les absences en formation doivent être signalées à l'avance par email à l'adresse suivante : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com). À défaut de notification préalable, les heures de formation correspondant à l'absence seront comptabilisées comme réalisées et décomptées du volume total de formation.

Les abandons constatés au cours de l'action de formation entraîneront le versement de frais d'abandon par le Client, d'un montant égal au solde du coût pédagogique (soit le coût pédagogique total diminué des sommes déjà versées) si et seulement si l'abandon est effectué 30 jours après le début de la formation.

Ces facturations (dédommagement et frais d'abandon) ne pourront faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par le ou les financeurs.

Pour les formations financées par un organisme tiers, les conditions de remboursement ou de prise en charge des absences sont celles définies par cet organisme (CPF, OPCO, etc.).

**Lilian Alvarez Formations, 17 rue Gustave Fabre, 11100 Narbonne. Tél. 06 48 37 30 49.**

Mail : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com) – Site Web : [www.lilianalvarez.com](http://www.lilianalvarez.com) - Prestataire de formation enregistré sous le 76 11 01989 11 auprès du Préfet de Région Occitanie (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État), certifié Qualiopi® au titre de la catégorie « Actions de formation » N°2103343.3. SASU au capital de 500 € –

Siret : 838 466 530 000 22 – APE : 8559A - N° TVA Intracommunautaire : FR 64 838 466 530.

Modification du document le 12/12/2024

## 6. Dispositions financières – Modalités de règlement

Les prix pratiqués par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS dans le cadre de la réalisation de prestations de formation professionnelle sont ceux détaillés dans le devis et/ou convention et/ou contrat de formation. Ils sont exprimés en euros nets de taxes au moment de la facture. La facture sera adressée au Client dès la confirmation du paiement.

Dans le cas d'un paiement en une seule fois à la commande :  
Le règlement de la facture s'effectue par virement bancaire ou par chèque.

Dans le cas d'un paiement en 3 fois sans frais :  
Le règlement de la facture s'effectue à

- 1/3 du montant total 48 heures avant le début de la formation.
- 1/3 du montant total 1 mois après le début de la formation.
- 1/3 du montant total 2 mois après le début de la formation.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Tout retard dans les paiements peut justifier une interruption des prestations.

A défaut de paiement dans les délais, une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal pourra être appliquée conformément à la loi, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

En outre, le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels.

## 7. Clause de déchéance du terme

Tout délai consenti par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS comporte la clause de déchéance du terme. Une seule échéance impayée rend le solde de la créance immédiatement exigible.

## 8. Confidentialité et droit de propriété

Les documents mis à la disposition du Client sont protégés par le droit d'auteur. Tout le matériel pédagogique utilisé demeure la seule propriété de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS ou celle de ses partenaires. En conséquence, la reproduction, diffusion ou communication au public sans l'autorisation expresse préalable de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS ou de ses ayants droits est constitutive de contrefaçon et passible des sanctions qui s'y rattachent.

Les identifiants d'accès à la plateforme et aux outils numériques (Slack, Zoom, etc.) sont strictement personnels. Toute tentative de partage ou de diffusion entraînera des sanctions disciplinaires, conformément aux CGU, et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes lors de son inscription et à maintenir la confidentialité de ses identifiants d'accès. Toute négligence de sa part (perte, partage d'accès) le rend seul responsable des conséquences, sans recours contre Lilian Alvarez Formations. En cas de violation avérée, Lilian Alvarez Formations se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès aux services sans indemnité.

Lilian Alvarez Formations utilise des services tiers (Slack, Zoom, ClickFunnels, School Maker, etc.) pour la prestation des formations. Le client reconnaît que l'utilisation de ces outils est soumise aux conditions générales desdits services tiers. Lilian Alvarez Formations ne saurait être tenue responsable des éventuelles défaillances, interruptions ou violations de ces services. En cas de problème lié à ces outils, le client devra se référer aux conditions et politiques des plateformes concernées.

## 9. Traitement des données personnelles

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, LILIAN ALVAREZ FORMATIONS s'engage à protéger les données personnelles des utilisateurs.

**Lilian Alvarez Formations, 17 rue Gustave Fabre, 11100 Narbonne. Tél. 06 48 37 30 49.**

Mail : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com) – Site Web : [www.lilianalvarez.com](http://www.lilianalvarez.com) - Prestataire de formation enregistré sous le 76 11 01989 11 auprès du Préfet de Région Occitanie (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État), certifié Qualiopi® au titre de la catégorie « Actions de formation » N°2103343.3. SASU au capital de 500 € –  
Siret : 838 466 530 000 22 – APE : 8559A - N° TVA Intracommunautaire : FR 64 838 466 530.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations

## APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE DE LILIAN ALVAREZ FORMATIONS

Les données collectées sont nécessaires à la gestion des prestations et sont conservées pour une durée maximale de 5 ans après la fin de la relation contractuelle.

Les utilisateurs disposent des droits suivants :

- **Droit d'accès** : Ils peuvent demander les informations détenues par l'organisme.
- **Droit de rectification** : Ils peuvent demander la modification des données inexacts ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement** : Ils peuvent demander la suppression des données lorsque leur conservation n'est plus nécessaire.
- **Droit d'opposition** : Ils peuvent refuser le traitement des données pour des motifs légitimes.

Le Client et les stagiaires, ou leurs héritiers, dans les conditions de l'article 40-1 de la loi informatique et liberté, disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition qu'ils pourront faire valoir à l'adresse mail suivante : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com). Toute demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité pour éviter les usurpations.

La demande peut se faire par voie électronique ou par courrier. La réponse sera adressée au demandeur dans un délai d'un mois suivant réception de la demande. Le demandeur est informé que ce délai peut être porté à trois mois compte tenu de la complexité de la demande ou du nombre de demandes que l'organisme a reçu.

Celui-ci devra en outre joindre tout document permettant de prouver son identité, notamment pour éviter les usurpations d'identité. Le Client et les stagiaires ont par ailleurs la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

En cas de litige, les utilisateurs peuvent introduire une réclamation auprès de la CNIL via le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

Les données collectées peuvent également être utilisées à des fins de prospection commerciale, sous réserve du consentement explicite de l'utilisateur. Ce consentement est recueilli par une case à cocher non pré-cochée lors de la collecte des données. Les utilisateurs peuvent retirer leur consentement à tout moment grâce au lien de désinscription inclus dans chaque communication.

Sauf désaccord du Client et des stagiaires, les données suivantes - nom, prénom, fonction, adresse mail, numéro de téléphone - peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS .

Le Client et les stagiaires peuvent revenir sur leur consentement à tout moment en contactant LILIAN ALVAREZ FORMATIONS par mail à l'adresse suivante : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com). Nom du contact : Lilian Alvarez, Numéro de téléphone : 06 48 37 30 49,

L'acceptation des présentes CGV inclut l'acceptation de la Politique de Confidentialité et de la Politique de Cookies disponibles sur le site [www.lilianalvarez.com](http://www.lilianalvarez.com). Ces politiques expliquent en détail la collecte, l'utilisation et la gestion des données personnelles des utilisateurs et des cookies.

### 10. Procédure de réclamation

Toutes les parties prenantes à l'action de formation (prospects, clients, stagiaires, financeurs, intervenants...) ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations de l'organisme de formation LILIAN ALVAREZ FORMATIONS :

- Oralement, par téléphone ou en face-à-face (dans ces deux cas, la réclamation sera reformulée par Lilian Alvarez à l'interlocuteur, et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans les meilleurs délais) ;
- Ou par écrit, par courrier postal (LILIAN ALVAREZ FORMATIONS -17 rue Gustave Fabre 1100 Narbonne) ou par mail à l'adresse : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com).

**Lilian Alvarez Formations, 17 rue Gustave Fabre, 11100 Narbonne. Tél. 06 48 37 30 49.**

Mail : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com) – Site Web : [www.lilianalvarez.com](http://www.lilianalvarez.com) - Prestataire de formation enregistré sous le 76 11 01989 11 auprès du Préfet de Région Occitanie (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État), certifié Qualiopi® au titre de la catégorie « Actions de formation » N°2103343.3. SASU au capital de 500 € – Siret : 838 466 530 000 22 – APE : 8559A - N° TVA Intracommunautaire : FR 64 838 466 530.

Modification du document le 12/12/2024

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations

APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE DE LILIAN ALVAREZ FORMATIONS

## Clause sur les délais et réclamations

Les participants disposent d'un délai de 30 jours après la fin de la formation pour signaler tout problème ou effectuer une réclamation relative aux services fournis. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte par Lilian Alvarez Formations.

Les réclamations sont étudiées attentivement et une réponse est apportée sous un délai de 30 jours ouvrés. En cas de complexité nécessitant un délai plus long, un accusé de réception précisant les étapes de traitement sera envoyé au client.

Si la réclamation ne peut être résolue, le client peut faire appel à un médiateur de la consommation. Le médiateur compétent est accessible via le site [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr). Les coordonnées du médiateur sont également mentionnées dans la documentation précontractuelle fournie au client.

## 11. Loi et attribution de compétences

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. En cas de litige et après l'échec d'une tentative de résolution amiable, les tribunaux compétents seront ceux de Narbonne, sauf disposition légale impérative contraire.

Le client est informé qu'il peut également recourir à un médiateur de la consommation pour résoudre tout différend relatif à une prestation, conformément aux dispositions de l'article L.612-1 du Code de la consommation, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

En cas de manquement grave aux présentes CGV, notamment en cas de violation des règles de propriété intellectuelle, de comportement inapproprié sur les outils communautaires, ou de non-respect des CGU, Lilian Alvarez Formations se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis ni remboursement. Toute action ou violation entraînant un préjudice financier ou moral pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

## 12. Temps d'accès à la formation

L'accès à la formation est ouvert dès réception du premier paiement. Les informations nécessaires à la connexion (identifiants, liens vers les outils pédagogiques, etc.) seront transmises :

- La veille de la date de début de la formation, ou
- Le jour même, dans la matinée.

Toutefois, en cas de paiement tardif ou d'événement exceptionnel, l'accès à la formation pourra être différé jusqu'à la validation du paiement. LILIAN ALVAREZ FORMATIONS s'engage à traiter les paiements et à transmettre les accès dans les plus brefs délais pour garantir une intégration rapide des participants.

**Lilian Alvarez Formations, 17 rue Gustave Fabre, 11100 Narbonne. Tél. 06 48 37 30 49.**

Mail : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com) – Site Web : [www.lilianalvarez.com](http://www.lilianalvarez.com) - Prestataire de formation enregistré sous le 76 11 01989 11 auprès du Préfet de Région Occitanie (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État), certifié Qualiopi® au titre de la catégorie « Actions de formation » N°2103343.3. SASU au capital de 500 € – Siret : 838 466 530 000 22 – APE : 8559A - N° TVA Intracommunautaire : FR 64 838 466 530.

Modification du document le 12/12/2024