



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations**

APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### **Conditions Générales de Vente (CGV)**

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) sont à jour au 08/06/2025

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment via un lien hypertexte disponible sur le Site : <https://lilianalvarez.com>

#### **1. Qui sommes-nous ?**

Le site <https://lilianalvarez.com/> (le Site) est exploité par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS, SAS au capital de 500€, 17 rue Gustave Fabre, 11100 Narbonne, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Narbonne, sous le numéro 838 466 530.

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS est un organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences enregistré sous le numéro 76110198911 auprès du Préfet de région Occitanie (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État). LILIAN ALVAREZ FORMATIONS est également certifié Qualiopi®, marque de certification qualité des prestataires de formation. Pour en savoir plus sur Qualiopi®, cliquez ici.

#### **2. Pour nous contacter**

Pour toute question ou difficulté, vous pouvez joindre le service client :

- Par email : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com)
- Par voie postale : LILIAN ALVAREZ FORMATIONS, 17 rue Gustave Fabre, 11100 Narbonne

#### **3. Champ d'application des CGV**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent sans réserve à toutes les ventes de formations par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

Les CGV prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières que nous n'avons pas expressément acceptées.

Nous nous réservons la possibilité de modifier les CGV à tout moment et sans préavis, étant toutefois entendu que les CGV en vigueur au moment de la commande seront les seules applicables.

Si une stipulation quelconque des CGV devait entrer en conflit avec une disposition légale ou réglementaire applicable et/ou être déclarée nulle ou inapplicable par un tribunal compétent, elle sera considérée comme non écrite et toutes les autres stipulations des CGV demeureront pleinement en vigueur

#### **4. Votre acceptation des CGV**

L'acceptation des CGV par le Client est matérialisée par la signature du Client apposée sur le contrat ou convention de formation qui lui aura été transmis par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

En passant commande, vous reconnaisez avoir bénéficié des informations et conseils nécessaires de la part de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS, vous permettant de vous assurer de l'adéquation des Formations à vos besoins.

#### **5. Nos services**

**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 22/07/2025

Page 1/12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### Qui peut avoir accès aux Formations ?

Nos Formations sont accessibles à toute personne physique majeure (âgée de plus de 18 ans), disposant de la pleine capacité juridique et répondant aux prérequis nécessaires pour accéder à la Formation souhaitée.

Vous reconnaissiez avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Formations proposées par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS, et le cas échéant, valablement représenter la personne pour laquelle vous vous engagez.

Toute personne participant à une Formation doit respecter les termes du règlement intérieur durant toute la durée de l'action de formation. Ce dernier est transmis au Bénéficiaire avant l'inscription définitive.

**Nos Abonnements sont accessibles uniquement aux personnes ayant déjà acheté une Formation auprès de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.**

### En quoi consistent les Formations ?

Nos formations (les « Formations ») sont accessibles et décrites sur notre site : <https://lilianalvarez.com/formation-freelance/>, elles consistent en :

- Des formations en ligne (e-learning ou digital learning, fourniture de contenu numérique sous forme de documents, vidéos, podcasts, ebooks, etc. constituant les supports de formations)
- Accompagnement personnalisé à distance
- Mise à disposition d'un groupe privé de discussion
- Dispensées pour des bénéficiaires constitués de clients particuliers ou professionnels.

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.

### Accès à des plateformes tierces

Lilian Alvarez Formations utilise des services tiers, conçus et gérés sous la responsabilité de tiers (les « Plateformes », par exemple Slack, Zoom...), qui peuvent être nécessaires pour profiter des Formations. Le Client accepte qu'il devra créer un compte sur ces Plateformes dans le cadre de la Formation. L'utilisation de ces Plateformes est soumise aux conditions générales desdites Plateformes et LILIAN ALVAREZ FORMATIONS décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu, éventuelles défaillances ou interruptions, et de l'utilisation faite de ces Plateformes.

En cas de problème ou de dysfonctionnement sur une Plateforme nécessaire au fonctionnement des Formations, nous nous efforcerons de fournir la Formation sur une Plateforme présentant des fonctionnalités similaires.

### Y-a-t-il des prérequis techniques ?

La configuration technique minimale suivante est nécessaire pour profiter des Formations :

- Un équipement informatique récent (ordinateur ou tablette) disposant d'une webcam et d'un micro ;
- Disposer d'un accès à une adresse de messagerie électronique ;
- Utilisation d'un des navigateurs internet suivants dans une version maintenue par les développeurs : Chrome, Firefox, Safari ;
- Un accès au réseau Internet.

Vous devrez vous assurer au préalable, et durant toute la durée de la Formation, de la compatibilité de votre environnement technique avec les prérequis ci-dessus.

Nous déclinons toute responsabilité et n'aurons aucune obligation de remboursement ou d'indemnisation en cas de non-fonctionnement ou dysfonctionnement des Plateformes entraînant notamment l'impossibilité d'accès aux Formations commandées, dû à l'absence de connectivité à internet ou à l'absence de respect des exigences de configuration technique minimale.

**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 22/07/2025

Page 2/12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations

APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### Abonnement Plateforme :

**Nos Abonnements sont accessibles uniquement aux personnes ayant déjà acheté une Formation auprès de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.**

Les Abonnements sont accessibles et décrits sur notre site :

Abonnement 4 semaines ( 28 jours ) : Contacter nous par email pour le lien (lilianalvarez.formations@gmail.com)

Abonnement 12 mois : Contacter nous par email pour le lien (lilianalvarez.formations@gmail.com)

et consistent en :

- Avoir accès uniquement à la plateforme, avec la mise à jour des cours, ainsi qu'au slack de la formation.  
Après votre période de formation.**

Les tarifs proposés varient selon la durée de l'abonnement ainsi que son contenu.

### Durée de l'Abonnement

Nos Abonnements sont accessibles uniquement aux personnes ayant déjà acheté une Formation auprès de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

Les Abonnements sont proposés pour une durée et un engagement de :

- 4 semaines soit 28 jours, renouvelable tacitement, sans engagement ; ou**
- Un an, renouvelable, avec un engagement initial égal à 12 (douze) mois.**

### Les Abonnements se renouvellent tacitement.

### Résiliation

Abonnement mensuel sans engagement : le Client peut à tout moment mettre fin à l'Abonnement via le formulaire de désabonnement ou en contactant LILIAN ALVAREZ FORMATIONS (lilianalvarez.formations@gmail.com) sous réserve d'un préavis de 3 jours au moins avant le renouvellement. La résiliation prendra effet au terme du mois en cours.

Aucune autre somme ne sera exigée, toutes les sommes versées à LILIAN ALVAREZ FORMATIONS lui restent acquises. Si le mois est déjà entamé ou que la demande de résiliation est tardive, le mois est intégralement dû.

Abonnement annuel avec période d'engagement de 12 (douze) mois : La validation de la commande par le Client emporte engagement pour la période considérée.

L'Abonnement se renouvelle tacitement à chaque date anniversaire de la commande. LILIAN ALVAREZ FORMATIONS adressera au Client avant la date de renouvellement l'information selon laquelle le Client peut ne pas renouveler son abonnement et le délai pour ce faire. En l'absence d'opposition ou de résiliation par le Client, le contrat d'Abonnement est automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée, sans engagement.

Pour toute demande tendant à une résiliation ou une opposition au renouvellement, le Client adresse sa demande à : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com) + 336 32 24 06 29. Le Client précise : son nom et prénom, son numéro de commande et son Email. Un justificatif d'identité pourra lui être demandé.

La résiliation est effective à la réception de l'e-mail de confirmation de désabonnement.

*Article L215-1 du code de la consommation : "Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le*

**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'Etat), 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 22/07/2025

Page 3/12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue"

Article L215-2 du code de la consommation : "Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement."

Article L215-3 du code de la consommation : "Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels."

Article L241-3 du code de la consommation : "Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal."

### 6. Commande

Pour passer commande, vous devez signer par voie électronique le devis qui vous est adressé par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS. La personne physique acceptant le devis engage le client et le client garantit que cette personne est habilitée à conclure le contrat avec LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

Il est possible de planifier un RDV téléphonique ou par visioconférence avec un membre de l'équipe de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS si vous le souhaitez. Nous vous contacterons à la date et l'heure sélectionnés lors de votre demande. Vous vous engagez à honorer le rendez-vous. A défaut, nous nous réservons la possibilité de refuser toute demande de prise de contact ultérieure.

Dès réception du devis signé, une confirmation est adressée au Client, accompagnée d'une convention de formation ou d'un contrat de formation professionnelle (en cas de financement de la Formation à titre individuel). Cette convention/contrat devra être retournée signée à LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

Avant le début de la Formation, une convocation est adressée au bénéficiaire et à la personne en charge de l'inscription le cas échéant. A l'issue de chaque Formation, un certificat de réalisation est adressé au Client avec la facture correspondante.

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS se réserve le droit de refuser toute inscription pour motif légitime et non discriminatoire.

Le Bénéficiaire devra créer un Compte utilisateur sur les Plateformes utilisées par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS pour suivre les Formations.

**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 22/07/2025

Page 4/12



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations

### APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

L'accès aux Formations se fait, pour tout Client, selon les modalités techniques et le calendrier prévus par 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.

#### Pour les Abonnements :

Abonnement 4 semaines ( 28 jours) : Lien disponible par email (lilianalvarez.formations@gmail.com)

Abonnement 12 mois : Lien disponible par email (lilianalvarez.formations@gmail.com)

#### 7. Conditions financières

##### Prix

Les prix des Formations sont ceux détaillés dans le devis correspondant. Ils sont exprimés en euros hors taxes. En tant qu'organisme de formation, nous bénéficions de l'exonération de TVA pour les Formations. Nous pouvons changer nos prix à tout moment. Néanmoins, le prix applicable reste celui indiqué sur le devis de la commande.

Dans certains cas, le Client peut accéder à des ressources gratuites de Formations en échange de ses informations personnelles (par exemple un nom, e-mail, numéro de téléphone). Ces données seront utilisées à des fins de prospection commerciale, uniquement avec le consentement du Client.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site, aux visioconférences ou à tout mode de télécommunication dans le cadre de l'exécution de la Formation restent à la charge exclusive du Client.

#### Abonnements plateformes : prix, facturation et modalités de règlement

Abonnement pour 4 semaines sans engagement : 120 € TTC

Abonnement annuel, engagement initial de 12 (douze) mois : 1200 € TTC

Le paiement des Abonnements contenant plusieurs mensualités est effectué par prélèvement bancaire

Commenté [BV1]: A confirmer

#### Retards de paiement et impayés

Tout retard dans les paiements peut justifier une interruption des Services.

A défaut de paiement le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture, des pénalités de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront appliquées automatiquement ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement, sauf justification de frais plus élevés nécessitant une indemnisation complémentaire. En outre, le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être dus à LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS se réserve également la possibilité de suspendre la délivrance du Service ainsi que les accès aux Compte et Plateformes tant que le paiement n'est pas régularisé.

#### Facturation et modalités de règlement pour les Formations

Le paiement du prix est effectué par virement bancaire ou par chèque, et doit intervenir comptant à réception de la facture. La facture sera adressée au Client au format électronique uniquement. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Le paiement pourra être demandé en une seule fois à la commande, ou de façon échelonnée (moyennant des frais complémentaires susceptibles de s'appliquer et qui seront précisés lors de la commande) lorsque le Client finance la Formation sur ses fonds propres.

**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 22/07/2025

Page 5/12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### Retards de paiement et impayés

Tout retard dans les paiements peut justifier une interruption des prestations.

A défaut de paiement le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture, des pénalités de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront appliquées automatiquement ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement, sauf justification de frais plus élevés nécessitant une indemnisation complémentaire. En outre, le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être dus à LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS se réserve également la possibilité de suspendre la délivrance de la Formation ainsi que les accès aux Compte et Plateformes tant que le paiement n'est pas régularisé.

### Règlement par un organisme financeur externe (OPCO, etc.) pour les Formations

En cas de demande de prise en charge du paiement de la Formation par un organisme financeur, le Client devra impérativement :

- Faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation et s'assurer de l'accord de prise en charge du financeur ;
- L'indiquer explicitement sur la convention/contrat de formation
- Transmettre l'accord de prise en charge de la Formation avant le démarrage de la Formation, ainsi que tous les éléments demandés par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS qui seraient indispensables pour le paiement ;
- S'assurer du paiement de l'organisme financeur désigné. A défaut de réception du paiement de l'organisme financeur au premier jour de la Formation, LILIAN ALVAREZ FORMATIONS pourra réclamer l'intégralité du paiement de sa facture au Client ainsi que les pénalités de retard.

En cas de financement partiel de la formation par l'organisme financeur, le solde sera facturé au Client.

Il appartient au Client de réaliser sa demande de prise en charge avec subrogation de paiement auprès de son financeur dès la commande. **L'accord de prise en charge délivré par le financeur doit impérativement parvenir à Lilian Alvarez Formations au moins 3 jours ouvrés avant le début de la formation.** A défaut, le coût pédagogique sera facturé directement au Client.

En cas de non-paiement par le financeur, pour quelque motif que ce soit, le coût pédagogique sera également facturé directement au Client.

### 8. Droit de rétractation du Client consommateur

Le client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires (dans le cadre d'un contrat conclu à distance) pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision. Ce délai court à compter du lendemain de la conclusion du contrat de formation. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de rétractation avant l'expiration du délai précité, par une déclaration dénuée d'ambiguïté, en envoyant :

- Un courrier électronique à : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com)
- Ou une lettre recommandée avec accusé de réception à :

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS  
17 rue Gustave Fabre  
11100 Narbonne

**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 22/07/2025

Page 6/12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations

### APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous.

#### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS 17 rue Gustave Fabre 11100 Narbonne, Email

lilianalvarez.formations@gmail.com

Je/nous (\*) vous notifie/notifications (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la Formation ci-dessous :

Nom de la Formation :

Commandée le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

#### 9. Annulation, interruption et report de formations

##### Garantie 30 jours satisfait ou remboursé pour les Formations

A titre de garantie commerciale, LILIAN ALVAREZ FORMATIONS offre à tout Client la possibilité de demander l'annulation de sa commande jusqu'à 30 jours calendaires après la date de début de la Formation. Si la demande d'annulation survient moins de 30 jours (30<sup>ème</sup> jour inclus) suivant la date de début de la formation, celle-ci sera entièrement remboursée. Au-delà de ce délai, toute Formation commencée sera due en entier même si le bénéficiaire y met fin avant son terme, et ce quel qu'en soit le motif (abandon, etc.).

Toute annulation demandée dans le cadre de cette garantie devra obligatoirement être faite par écrit en envoyant :

- Un courrier électronique à : lilianalvarez.formations@gmail.com
- Ou une lettre recommandée avec accusé de réception à :

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS  
17 rue Gustave Fabre  
11100 Narbonne

##### Annulation ou report du fait de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS pour les Formations

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.

En cas d'incapacité de travail d'un expert en charge d'une Formation, par suite de maladie, d'accident, motif familial, congé paternité/maternité, etc., LILIAN ALVAREZ FORMATIONS le droit de modifier le planning prévu sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités. LILIAN ALVAREZ FORMATIONS avertira dans un délai raisonnable de ces incapacités et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci. En cas d'empêchement définitif, un remboursement de la Formation sera proposé.

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

Mail : 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 22/07/2025

Page 7/12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations

APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### 10. Garantie complémentaire de satisfaction

#### Garantie de satisfaction pour les Formations

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS offre la garantie de satisfaction suivante : si, à l'issue d'une durée de 5 mois suivant la date de démarrage de la Formation, le Client n'a signé aucun contrat avec un client, et qu'il remplit l'intégralité des conditions d'éligibilité ci-dessous, alors, à titre exclusif, le Client pourra obtenir au choix :

- (1) le remboursement intégral du montant versé pour la Formation, ou
- (2) bénéficier d'une prolongation gratuite de la formation pendant une période de 6 mois supplémentaire, sans frais additionnels. Si, à l'issue de cette période de 6 mois supplémentaires, le Client n'a toujours pas signé de contrat avec un client, alors la formation se poursuivra jusqu'à la date de signature d'un premier contrat par le Client avec un client (obtention d'une mission).

Pour bénéficier de cette garantie, le Client devra fournir les justificatifs requis conformément à la procédure de vérification d'éligibilité. Le remboursement, le cas échéant, sera effectué dans un délai de 30 jours après validation de l'éligibilité par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS. Cette garantie de satisfaction ne pourra être sollicitée qu'une seule fois.

#### Conditions d'éligibilité et mise en œuvre pour les Formations

Les conditions d'éligibilité à cette garantie complémentaire de satisfaction sont les suivantes. Elles sont cumulatives :

- A. Le Client formule sa demande de mise en œuvre de la garantie complémentaire de satisfaction au cours du 6<sup>ème</sup> mois suivant la date de début de la formation, et avant la fin du 6<sup>ème</sup> mois,
- B. Le Client est à jour des paiements dus au prestataire,
- C. Il n'existe pas entre les parties de précontentieux ou contentieux,
- D. Le Bénéficiaire n'a signé aucun contrat avec un client en appliquant les systèmes et méthodes présentés dans la Formation,
- E. Le Bénéficiaire a participé à au moins 22 visioconférences collectives,
- F. Le Bénéficiaire a conduit tous ses entretiens commerciaux en suivant les processus auxquels il a été formé et est en mesure de le prouver (par exemple avec des enregistrements des appels),
- G. Le Bénéficiaire a créé et optimisé ses profils LinkedIn et Malt conformément aux directives de la Formation dans les 2 premiers mois suivants le début de la Formation,
- H. Le Bénéficiaire a réalisé son CV et constitué son dossier de compétences en respectant les processus décrits dans la Formation dans les 2 premiers mois suivants le début de la Formation,
- I. Le Bénéficiaire a sollicité, avec l'outil Slack, le prestataire pour des recommandations relatives à l'optimisation de ses profils LinkedIn et Malt, de son CV et de son dossier de compétences et a intégré ces recommandations de façon appropriée,
- J. Le Bénéficiaire a effectué au moins 250 approches de prospection à froid par semaine (du lundi au vendredi, hors weekends et jours fériés), en commençant ces actions au plus tard 8 semaines après la date de début de la Formation,

**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 22/07/2025

Page 8/12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations

APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### Procédure de mise en œuvre de la garantie pour les Formations

Le Client devra solliciter LILIAN ALVAREZ FORMATIONS par email à : [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com) afin d'indiquer son intention de bénéficier de la garantie. LILIAN ALVAREZ FORMATIONS transmettra alors un dossier dédié à la vérification de l'éligibilité à cette garantie.

Le Client devra notamment fournir les éléments suivants du Bénéficiaire via le dossier :

- Preuves de l'absence de chiffre d'affaires,
- Preuves de la réalisation d'au moins 250 approches de prospection à froid par semaine,
- Preuve du nombre de rendez-vous commerciaux (par exemple, aperçu de son agenda, Calendly, etc.),
- Preuve de la réalisation des entretiens commerciaux (par exemple, enregistrements).

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS apportera une réponse au Client quant à son éligibilité à la garantie dans un délai maximal de 2 mois à compter de la réception du dossier dûment complété avec l'ensemble des éléments de preuve.

### Absences et abandons

Les absences en formation doivent être exceptionnelles et nécessiter un justificatif écrit. Elles entraîneront de plein droit la facturation au Client par Lilian Alvarez Formations de frais d'absence aux mêmes conditions (nombre d'heures et coût horaire) que si le stagiaire avait suivi la formation.

Les absences justifiées par un arrêt de travail (copie à produire dans les 48 heures au Prestataire) feront quant à elles l'objet d'une facturation de frais d'absence à hauteur de 50% du coût pédagogique.

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, frais d'absence, frais d'abandon) ne pourront faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par le ou les financeurs.

### 11. Confidentialité et propriété intellectuelle

#### Confidentialité

Le Client et les bénéficiaires 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 LILIAN ALVAREZ FORMATIONS. En particulier, les bénéficiaires s'interdisent d'utiliser ou de rapporter toute information dont ils auraient connaissance en rapport avec la situation personnelle ou professionnelle des autres bénéficiaires rencontrés à l'occasion des temps de pause ou de formation.

#### Enregistrement

Il est formellement interdit d'enregistrer, par quelque moyen que ce soit, et notamment de filmer, les sessions de formation. Cette interdiction s'applique aux formations à distance.

#### Propriété intellectuelle

Cet article survivra à la résiliation de la convention ou du contrat de formation professionnelle pour quelle que raison que ce soit. 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.

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS est titulaire exclusif de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations, contenus, supports pédagogiques, outils, site, plateforme, dont les contenus, quelle

**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 22/07/2025

Page 9/12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations

### APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

qu'en soit la forme (code HTML, texte, vidéo, électronique, numérique, orale, audio, etc.), sont protégés par les lois internationales relatives au droit d'auteur et à la propriété intellectuelle (les « Contenus »).

Toute reproduction, adaptation, utilisation, transformation, traduction, exploitation, extraction, stockage, transfert, de façon totale ou partielle, qualitativement ou quantitativement, de façon substantielle ou non, sans l'autorisation de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS, est strictement interdite et est passible de poursuites judiciaires.

Le Client s'interdit d'utiliser et d'exploiter le contenu des Formations pour former d'autres personnes y compris ses collaborateurs ou son entourage. Il 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 non autorisée de tout ou partie des contenus des Formations. Il engage également sa responsabilité en cas de cession ou de communication non autorisée du contenu de la Formation ou de partage à quelque titre que ce soit de ses identifiants de connexion et/ou codes d'accès au Site ou aux plateformes permettant un accès à la Formation.

Sont interdits et, en tant que de besoin, LILIAN ALVAREZ FORMATIONS s'oppose expressément à :

- toute activité de fouille de textes ou de données (y compris toute opération de moissonnage ou aspiration de données ou web scraping) notamment au sens de l'article L. 122-5-3 du Code de la propriété intellectuelle ;
- l'usage d'un robot ou d'un aspirateur de données ou de tout autre outil permettant d'extraire de façon automatisée tout ou partie des Contenus, du site, des formations ou des éléments les composant ;
- l'extraction substantielle de tout ou partie du Contenu, du site, des formations ou des éléments les composant ;
- l'utilisation du Contenu, du site, des formations ou des éléments les composant, à des fins d'entraînement, de développement ou d'utilisation d'une solution d'intelligence artificielle (générationne ou non).

Toute opération de fouille de textes et de données ou en lien avec ces activités (y compris toute opération de moissonnage ou aspiration de données ou web scraping) visant le Contenu, le site, les formations ou des éléments composant les sites ou formations, y compris par des dispositifs de collecte automatisée de données, constituent des actes de contrefaçon sauf obtention d'un accord spécifique préalable et formellement exprimé de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

Conformément à l'article R. 122-28 du Code de la propriété intellectuelle qui précise que l'opposition mentionnée au III de l'article L. 122-5-3 peut être exprimée par tout moyen, l'absence de métadonnées associées au Contenu, au site, formations ou aux éléments composant le Contenu, le site, les formations ou des éléments composant les sites ou formations, est sans incidence sur l'exercice du droit d'opposition exprimé ici.

A toutes fins utiles, pour faciliter la lecture de ce droit d'opposition par tout dispositif de collecte automatisée de données, cette opposition peut également techniquement être exprimée ainsi < TDM-RESERVATION: 1 >. L'absence de cette balise est toutefois sans incidence sur ce qui précède.

### Non concurrence

Compte-tenu des informations et connaissances sur les méthodes de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS que le Client ne manquera pas d'acquérir au titre des Services, et afin de protéger les intérêts légitimes de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS, lorsque le Client agit dans un objectif professionnel actuel ou futur, il s'interdit, pendant douze (12) mois à compter de la fin d'accès aux Plateformes, et sur le territoire de la France métropolitaine, de proposer, directement ou indirectement, des prestations de formation ayant pour objet : (i) soit l'accompagnement à la reconversion de salariés en travailleurs indépendants, (ii) soit l'accompagnement au développement de l'activité de ces travailleurs indépendants, (iii) et dans le secteur des technologies de l'information, et reposant de manière substantielle sur les méthodes transmises par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

Le respect de cette obligation par le Client est une condition essentielle sans laquelle LILIAN ALVAREZ FORMATIONS n'aurait pas consenti à contracter. En cas de violation de cette clause, LILIAN ALVAREZ FORMATIONS se réserve expressément le droit de suspendre temporairement et/ou définitivement, le compte d'un Client, de plein droit et sans autre formalité, et sans préjudice de tout autre dommage et intérêt auquel LILIAN ALVAREZ FORMATIONS pourrait prétendre.

**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 22/07/2025

Page 10/12



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### Licence personnelle

En contrepartie du paiement du prix par le Client, les contenus et informations transmises dans le cadre des Formations font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée, variable en fonction de la Formation choisie. Hors utilisation personnelle autorisée des informations, toute exploitation, reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus des Formations, ainsi que les bases de données figurant le cas échéant sur les plateformes numériques accessibles durant les Formations sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

### 12. Utilisation du Site et des Formations

#### Disponibilité du Site

Nous mettons en œuvre les moyens nécessaires pour assurer l'accès et le fonctionnement du Site et de la Plateforme 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS fait également ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour fournir et sécuriser la Plateforme et les Formations eu égard à la complexité de l'internet.

Ainsi, l'accès et le fonctionnement de la Plateforme et des Formations sont susceptibles d'être interrompus en cas de force majeure, de mauvais fonctionnement des équipements du Client, de dysfonctionnements du réseau internet du Client, d'opération de maintenance destinées à améliorer le Site et les Formations, sans que cette liste ne soit exhaustive.

LILIAN ALVAREZ FORMATIONS ne saurait être tenue responsable d'une interruption du Site et des Formations, volontaire ou non, étant précisé qu'elle s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter les interruptions qui lui seraient imputables.

Par ailleurs, LILIAN ALVAREZ FORMATIONS se réserve le droit de fermer temporairement le Site et la Plateforme ou l'accès aux Formations pour procéder à la maintenance du Site ou aux mises à jour, modifications ou améliorations qu'elle juge nécessaires et utiles, et/ou nécessitées par les évolutions techniques ou réglementaires, et ce sans préavis, ni indemnité.

Le Client déclare accepter les caractéristiques, limites et risques associés à l'utilisation de l'internet. Il reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau de l'internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations.

Le Client se doit d'informer LILIAN ALVAREZ FORMATIONS de toute défaillance de la Plateforme ou des Formations dès qu'il en a connaissance via une notification devant être adressée par email à [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com). Seule la date de réception de l'email de contact fera foi.

#### Liens hypertextes

Le Client peut accéder, par les liens hypertexte présents sur le Site ou dans le cadre d'une Formation, aux sites de tiers, conçus et gérés sous la responsabilité de tiers qui ne sont pas soumis aux CGV. Le Client est, en conséquence, invité à prendre connaissance des conditions contractuelles d'utilisation ou de vente ainsi que des politiques de confidentialité ou toutes autres informations légales, applicables à ces sites de tiers.

Aucun contrôle sur lesdits sites et contenus n'est exercé de la part de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation faite par tout tiers des informations y figurant.

Si un site tiers dirige ses utilisateurs vers le Site, nous nous réservons la possibilité de demander la suppression du lien hypertexte pointant vers le Site si nous estimons que ce lien n'est pas conforme à nos droits et intérêts légitimes.

#### Utilisation du compte utilisateur

Vous pouvez accéder à tout moment à votre compte utilisateur sur le Site (le « Compte ») après vous être identifié(e) à l'aide de vos identifiants de connexion ainsi que de votre mot de passe.

**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 22/07/2025

Page 11/12



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE

Lilian Alvarez Formations

APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Vous vous engagez à utiliser personnellement votre Compte et à ne permettre à aucun tiers de l'utiliser à votre place ou pour votre compte, sauf à en supporter l'entièr responsabilité. Vous devrez ainsi répondre de toute utilisation frauduleuse ou abusive de vos codes d'identification et de votre Compte.

Vous êtes pareillement responsable du maintien de la confidentialité de votre identifiant et de votre mot de passe, tout accès au Site et au Compte à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par vous-même. Vous devez immédiatement contacter LILIAN ALVAREZ FORMATIONS aux coordonnées mentionnées en pied de page des CGV si vous remarquez que votre Compte a été utilisé à votre insu. Vous reconnaissiez à LILIAN ALVAREZ FORMATIONS le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas. En cas de violation des clés d'identification, nous nous réservons notamment le droit de suspendre la Formation, sans indemnité, préavis ni information préalable.

### Suspension et fermeture du Compte

Tout Client peut demander la désactivation temporaire ou la fermeture définitive de son Compte à tout moment en nous contactant par email. Aucun remboursement ou indemnité ne sera du par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS y compris lorsque la durée d'accès des Formations commandées n'était pas expirée.

À la clôture du Compte, le Compte et les données fournies par le Client seront supprimés, à l'exception des données dont la loi impose la conservation.

Par ailleurs, LILIAN ALVAREZ FORMATIONS se réserve expressément le droit de suspendre temporairement et/ou définitivement, de plein droit et sans autre formalité, le compte d'un Client dans les cas suivants :

- non-respect par le Client de l'une quelconque des obligations prévues aux CGV, notamment en cas de non-paiement ou de non-respect des obligations de confidentialité ou d'atteinte à la propriété intellectuelle de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS
- l'adresse e-mail fournie par le Client est invalide,
- LILIAN ALVAREZ FORMATIONS a des raisons objectives de penser que la sécurité du Site ou des Formations est compromise,
- les moyens d'identification du Client sont utilisés sans autorisation

### 13. Responsabilité

#### Responsabilité du Client

Chaque Client s'engage à utiliser le Site, le Compte et la Plateforme de bonne foi et à ne pas en faire un usage qui serait contraire aux lois ou aux règlements, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Client s'engage par ailleurs à ne faire qu'un usage strictement personnel du Site, du Compte, de la Plateforme et de la Formation mis à sa disposition, étant précisé que l'accès aux Formations à des personnes tierces n'est pas autorisé. Tout usage des accès aux Formations par une personne non autorisée engage la responsabilité du Client.

Ainsi, toute utilisation d'une Formation, en ce compris les supports de cours ou Contenus, est interdite et susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires, notamment :

- L'utilisation d'une Formation à des fins commerciales, ou en vue de sa revente ou de sa diffusion à titre gratuit ou onéreux ;
- L'utilisation ou le visionnage de la Formation au sein d'une entreprise ou d'une association y compris dans une visée de formation en présence de plusieurs personnes ;
- La modification ou adaptation de la Formation ;
- La reproduction ou la représentation de la Formation pour tout autre usage qu'un usage strictement personnel.

Le Client est seul responsable du préjudice direct ou indirect qu'il est susceptible de subir du fait d'informations inexactes, incomplètes, et/ou trompeuses fournies lors de son inscription ou en l'absence de mise à jour de ces informations. Un défaut de paiement par le Client à l'échéance prévue, le non-respect des conditions d'utilisation (article 12 des présentes CGV) ou le non-respect des droits de propriété intellectuelle de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS sont considérés comme des manquements graves du Client.

**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'Etat), 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 22/07/2025

Page 12/12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations

### APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

#### Limitation de responsabilité de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS

Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique ou logicielle ou toute cause qui nous est étrangère.

La sécurité et l'intégrité des communications sur Internet ne pouvant être garanties, nous déclinons toute responsabilité concernant les conséquences liées aux défaillances techniques du Site ou en relation avec le Site, notamment en ce qui concerne toute difficulté d'accès.

**Quelle que soit la Formation, la responsabilité de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS est expressément limitée en tout état de cause à l'indemnisation des dommages directs avérés prouvés par le Client.**

En aucun cas, la responsabilité de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que, à titre non limitatif, perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation, dommages causés au matériel du Client lors de l'accès au Site ou à la Formation, résultant soit de l'utilisation d'un matériel ne répondant pas aux conditions prévues, soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité. LILIAN ALVAREZ FORMATIONS ne saurait être tenue responsable au titre des litiges intervenant entre le Client et des tiers.

Nous ne pourrons en aucun cas être tenus pour responsables des informations diffusées sur les sites vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur le Site, la Plateforme ou les Formations ainsi que de tous préjudices de quelque nature que ce soit résultant notamment de l'accès à ceux-ci.

L'utilisation et l'exploitation des informations fournies au titre des Formations se font sous votre seule responsabilité et à vos risques et périls. Vous êtes seul responsable des interprétations que vous faites des informations fournies au titre des Formations et des données des conseils que vous en déduisez et des adaptations réalisées pour votre activité propre.

#### Force majeure

Nous ne pourrons pas être tenus responsables à l'égard du Client en cas d'inexécution de nos obligations résultant soit d'un fait imputable au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit d'un événement de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre la définition de l'article 1218 du Code Civil et les cas habituellement reconnus par la jurisprudence française et sans que cette liste soit limitative : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à LILIAN ALVAREZ FORMATIONS, les désastres naturels, les incendies, les attentats, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, épidémies, pandémies, les cas de rupture, d'interruption ou de blocage des réseaux de télécommunication, des moyens de transport ou des services postaux y compris du fait de grèves, ainsi que les dommages provoqués par des virus pour lesquels les moyens de sécurité existant sur le marché ne permettent pas leur éradication.

En cas d'incapacité de travail d'un expert en charge d'une Formation, par suite de maladie, d'accident, congé paternité/maternité, etc., LILIAN ALVAREZ FORMATIONS se réserve le droit de modifier le planning prévu sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités. Nous vous avertirons dans un délai raisonnable de son incapacité et dans la mesure du possible de la durée de celles-ci. En cas d'empêchement définitif, un remboursement de la Formation sera proposé.

#### 14. Respect de la vie privée

#### Collecte et traitement de données personnelles

Tout traitement de données personnelles dans le cadre des Formations est soumis aux dispositions de la politique de confidentialité disponible à l'adresse <https://lilianalvarez.com/politique-de-confidentialite>, et qui fait partie intégrante des CGV. En acceptant les CGV, le Client confirme avoir pris connaissance de la politique de confidentialité.

#### Démarchage téléphonique

Les coordonnées téléphoniques du Client pourront être demandées par LILIAN ALVAREZ FORMATIONS dans le cadre d'une commande. Le Client consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique est informé qu'il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage

**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 22/07/2025

Page 13/12



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE Lilian Alvarez Formations APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

téléphonique appelée "Bloctel" (plus d'informations sur [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr)). Lorsque le Client est inscrit à cette liste, LILIAN ALVAREZ FORMATIONS n'opère pas de démarchage téléphonique et pourra contacter par téléphone le Client uniquement pour des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'une commande en cours et ayant un rapport avec l'objet de cette commande.

### Sécurité des données

Afin de faire face à un incident de sécurité, des menaces ou une situation de vulnérabilité, LILIAN ALVAREZ FORMATIONS pourra mettre en place les mesures suivantes en interne : information des Clients et de l'autorité de contrôle si nécessaire, sensibilisation des équipes de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS, renforcement de la sécurité des locaux et postes de travail au sein de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS. LILIAN ALVAREZ FORMATIONS pourra également prendre les mesures suivantes vis à vis de ses Clients : conditionner l'accès aux Formations des Clients à la modification de leurs identifiants, leur imposer un renforcement de la sécurité de leur mot de passe, mettre en place des procédures d'authentification présentant une sécurité renforcée (authentification à deux facteurs).

### 15. Droit à l'image

En acceptant les CGV, le Client autorise expressément la reproduction et la représentation de photographies et de vidéos représentant son image et d'autres caractéristiques de sa personnalité (voix...) en cas de prise de vue ou captation pendant la Formation (y compris événement en ligne type visioconférences collectives). En conséquence de quoi, le Client autorise LILIAN ALVAREZ FORMATIONS à diffuser les images prises lors de ces occasions. Les images pourront être exploitées et utilisées directement dans le monde entier, pour la durée de vie du Client, sous toutes formes et tous supports connus et inconnus à ce jour, (presse, plaquette, affichage, internet...) pour la bonne délivrance des Formations. Ces images, photos et vidéos pourront être utilisées pour la promotion des activités de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

Le Client reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe. Les mêmes conditions que celles décrites au précédent paragraphe sont applicables aux droits à l'image et/ou d'auteur sur les vidéos et photographies que le Client adresse pour donner son avis et/ou témoigner sur les produits et services de LILIAN ALVAREZ FORMATIONS.

### 16. Loi applicable

Les CGV sont régies par le droit français.

### 17. Médiation et résolution des litiges

Pour toute réclamation, le Client est invité en premier lieu à contacter LILIAN ALVAREZ FORMATIONS par email à [lilianalvarez.formations@gmail.com](mailto:lilianalvarez.formations@gmail.com) afin de trouver ensemble une solution.

En cas de difficulté, le Client consommateur résidant en Europe a la possibilité, avant toute action en justice, de solliciter le recours au médiateur de la consommation suivant : **MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT**, 27, Avenue de la Libération – 42400 SAINT CHAMOND.

Lien Site : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu>

<https://www.medconsodev.eu>

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.

**POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS, LES TRIBUNAUX DE NARBONNE SERONT SEULS COMPÉTENTS POUR CONNAÎTRE DE TOUT LITIGE ENTRE LES PARTIES ET CE, Y COMPRIS POUR LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, LES PROCÉDURES D'URGENCE, EN CAS DE RÉFÉRÉ, D'APPEL EN GARANTIE, DE REQUÊTE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.**

**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 22/07/2025

Page 14/12