

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

El Lolita Ghilione

Version d'avril 2026

Article 1 — Définitions

Dans les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »), les termes suivants sont définis comme suit :

Organisme de formation : El Lolita Ghilione, ci-après désignée « l'Organisme ».

Client : toute personne physique ou morale qui passe commande d'une prestation auprès de l'Organisme.

Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.

Article 2 — Objet et champ d'application

Toute commande de prestation auprès de l'Organisme implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui priment sur tout autre document du Client, y compris ses propres conditions générales d'achat.

Article 3 — Commande

La commande doit être confirmée par le Client en renvoyant, au plus tard 5 jours ouvrés avant le démarrage de la prestation, l'un des documents suivants :

- Contrat, devis ou convention de formation signé(e).
- Mail de confirmation du Client indiquant l'acceptation des conditions convenues.

La commande implique que le Client a pris connaissance des conditions de la prestation (programme, convocation, lieu, plan d'accès, etc.) et s'engage à les transmettre aux participants. La confirmation de commande vaut également acceptation du règlement intérieur pour les stagiaires.

Article 4 — Délai de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision par écrit (lettre ou email) à l'Organisme avant l'expiration du délai.

Article 5 — Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs sont indiqués en euros, net de taxe. TVA non applicable — article 261-4-4°a du Code général des impôts.

Le paiement est à effectuer :

- Pour les formations : avant le début de la formation.
- Pour les bilans de compétences : avant le début de la prestation.
- Pour les prestations de consulting : avant le début de la prestation.

Le règlement peut être réalisé par virement bancaire ou par chèque.

Article 6 — Pénalités de retard et frais de dossier

Tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités calculées au taux de l'intérêt légal majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Si les informations de facturation fournies sont incomplètes ou erronées, entraînant des corrections administratives, des frais de 50 € par dossier pourront être appliqués.

Article 7 — Conditions de report et d'annulation par le Client

Report : le Client peut reporter une prestation sans frais en prévenant par écrit au moins 10 jours avant le début. Pour un report demandé dans les 10 jours précédant la formation, des frais de 10 % du prix total seront appliqués.

Annulation : en cas d'annulation entre 6 et 9 jours ouvrés avant le début de la prestation, 50 % du prix sera facturé. Pour une annulation dans les 5 jours avant le démarrage, 100 % du montant total sera facturé. Toute absence ou abandon en cours de prestation est facturé intégralement, sauf cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 8 — Conditions de report et d'annulation par l'Organisme

L'Organisme se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation en cas de nombre insuffisant de participants ou pour des raisons techniques. Le Client sera informé dans les meilleurs délais et une solution alternative lui sera proposée.

Article 9 — Responsabilité

La responsabilité de l'Organisme est limitée au montant de la prestation fournie et ne saurait être engagée pour des dommages indirects.

Article 10 — Programme des prestations

Les contenus des prestations sont donnés à titre indicatif et peuvent être ajustés en fonction du niveau des participants. Les informations sur les prérequis sont fournies à l'avance ; il appartient au Client de vérifier leur adéquation avec le profil du stagiaire.

Article 11 — Propriété intellectuelle

Tous les supports de formation (documents, supports numériques) sont la propriété exclusive de l'Organisme. Les droits d'utilisation sont limités aux sessions de formation, toute reproduction ou diffusion étant interdite sans autorisation écrite préalable.

Article 12 — Confidentialité

Les informations échangées entre l'Organisme et le Client sont strictement confidentielles. Cette obligation de confidentialité demeure sans limitation de durée après la fin du contrat. L'Organisme s'engage à ne partager les informations avec ses sous-traitants ou partenaires que dans la stricte mesure nécessaire à l'exécution des prestations.

Article 13 — Protection des données personnelles

Les données personnelles des Clients et stagiaires sont traitées conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement qu'il peut exercer en contactant : formation@lolitaghilione.fr.

Article 14 — Suivi et évaluation de la formation

L'Organisme suit l'assiduité des stagiaires par une feuille de présence pour chaque session. Au début de la formation, une évaluation du niveau et des besoins des stagiaires est réalisée afin d'adapter le contenu. En fin de formation, les stagiaires complètent un questionnaire de satisfaction et reçoivent une attestation de présence ainsi qu'un certificat de réalisation.

Article 15 — Réclamations et médiation

En cas de litige, le Client est invité à contacter l'Organisme pour une résolution amiable. À défaut, un recours peut être exercé auprès du médiateur de la consommation :

- CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
- Email : cm2c@cm2c.net

- Formulaire : <https://www.cm2c.net/contact.php>

Article 16 — Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de différend non résolu à l'amiable, les tribunaux de Toulon sont compétents.