



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

les ateliers hanoï® organisme de formation professionnelle

L'entreprise individuelle « Les Ateliers Hanoï® – El Benoit Monchotte » (ci-après « l'Organisme » ou « l'Organisme de formation ») est un organisme de formation professionnelle dont la déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 846 918 670 69 auprès du Préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes, immatriculé auprès de l'URSSAF sous le numéro SIRET 820 996 353 00034, et domicilié 17 avenue Félix Faure, 69007 Lyon.

L'Organisme conçoit, organise et dispense des actions de formation professionnelle en inter et intra-entreprises, à Lyon et sur l'ensemble du territoire français, seul ou en partenariat, y compris via des intervenant-es sous-traitant-es ou des structures partenaires, selon les modalités prévues aux documents contractuels.

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toute prestation de formation dispensée par l'Organisme. Elles sont structurées afin de distinguer clairement les règles applicables :

- aux client-es professionnel-les (B2B) ;
- aux particuliers (B2C).

En cas de contradiction entre les CGV et des conditions particulières (devis, convention, bon de commande, contrat de formation, programme, avenant), les conditions particulières prévalent sur la prestation concernée.

ART.1 – OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Organisme propose et réalise des prestations de formation au bénéfice d'un-e client-e, particulier ou professionnel.

Toute commande, inscription, signature d'un document contractuel, ou acceptation d'un devis impliquant une prestation de formation auprès de l'Organisme emporte acceptation sans réserve des présentes CGV.

Les CGV prévalent sur tout autre document du/de la client-e, notamment sur d'éventuelles conditions générales d'achat, sauf accord écrit exprès contraire.

ART.2 – DÉFINITIONS

Terme	Définition
Organisme Organisme de formation	MONCHOTTE BENOIT El, tel qu'identifié en tête de document.
Formation Action de formation	Prestation de formation professionnelle (présentiel, distanciel, blended), telle que décrite dans le programme et/ou l'offre.
Client-e	La personne (physique ou morale) qui contracte avec l'Organisme pour l'achat de la Formation.
Participant-e Stagiaire	La personne physique qui suit effectivement la Formation.
CGV	Les présentes Conditions Générales de Vente
B2B	Relation contractuelle avec un-e client-e agissant dans le cadre de son activité professionnelle.
B2C	Relation contractuelle avec un particulier agissant à des fins non professionnelles
Contrat (B2C)	Contrat de formation professionnelle conclu entre l'Organisme et une personne physique à titre individuel et à ses frais.
Convention Devis/ Bon de commande (B2B)	Document(s) contractuel(s) encadrant la prestation pour le compte d'un-e client-e professionnel-le.



Tiers payeur	Organisme ou entité finançant tout ou partie de la formation (OPCO, FAF, employeur, administration, etc.).
OPCO	Opérateur de compétences, organisme agréé pouvant financer des actions de formation des entreprises selon ses règles et critères.
FAF	fonds d'assurance formation, organisme pouvant financer des actions de formation des travailleur-ses indépendant-es selon ses règles et critères

ART.3 – QUALIFICATION B2B / B2C

La qualification B2B/B2C est déterminante, car elle conditionne les dispositions légales applicables (notamment rétractation et exigibilité des paiements).

3.1 – Règle de qualification automatique (B2B)

- Dès lors que le/la Client-e ou le/la Participant-e communique un SIRET, un numéro de TVA intracommunautaire ou un numéro RPPS, ou plus généralement tout élément permettant d'établir que l'inscription est réalisée dans le cadre de son activité professionnelle ou pour le compte de celle-ci (notamment : bon de commande, coordonnées de facturation au nom d'une structure, mention d'un financement employeur/OPCO/FAF, demande de facture au nom d'une organisation, adresse email professionnelle, attestation ou document administratif), l'inscription est qualifiée B2B et les dispositions B2B s'appliquent de plein droit.
- En cas de doute, l'Organisme peut demander tout justificatif utile et requalifier l'inscription en B2B ou B2C au regard des éléments fournis.
- La présente règle s'applique même en l'absence de demande de financement par un OPCO, FAF ou tiers payeur.

3.2 – À défaut d'éléments ou de justificatifs professionnels

En l'absence d'éléments objectifs permettant de qualifier l'achat comme professionnel, l'inscription est traitée comme B2C. L'Organisme se réserve le droit de demander tout justificatif utile.

ART.4 – OFFRE DE FORMATION, PROGRAMME & MODALITÉS

Le contenu, les objectifs, la durée, les prérequis, les moyens pédagogiques, les modalités d'évaluation, ainsi que les conditions d'accès (dont l'accessibilité) figurent dans le programme de formation et/ou les documents d'accueil.

L'Organisme peut apporter des ajustements mineurs (intervenant-e, supports, ordre des séquences) dès lors que les objectifs et la qualité pédagogique sont préservés.

ART.5 – INSCRIPTION & CONTRACTUALISATION

Les documents contractuels diffèrent selon la qualification :

B2B	B2C
La prestation est formalisée par une convention de formation, un devis accepté, un bon de commande et/ou une facture comportant les mentions obligatoires.	Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation est conclu avant l'inscription définitive et tout règlement.
<i>Le/la Client-e s'assure de la transmission des informations administratives nécessaires (coordonnées, SIRET, RPPS, etc.).</i>	<i>Le/la Participant-e fournit les informations nécessaires à l'établissement du contrat (identité, coordonnées, etc.).</i>

ART.6 – PRIX, TVA & FACTURATION

Les prix sont exprimés en euros. Les conditions particulières (devis, convention, bon de commande ou contrat) précisent le prix, les éventuels frais annexes (le cas échéant) ainsi que les modalités de facturation et de règlement.

Les prestations relevant de la formation professionnelle continue sont exonérées TVA, sur le fondement de l'article 261, 4-4° a du CGI, sous réserve du respect des conditions légales et administratives applicables, notamment la détention de l'attestation prévue à cet effet.

ART.7 – PAIEMENT, EXIGIBILITÉ & RETARDS

Les règles d'exigibilité et d'échéancier varient selon la qualification. L'Organisme applique strictement les règles légales impératives.

7.1 – Exigibilité & échéancier

B2B	B2C
Sauf stipulation contraire sur la convention, le devis ou le bon de commande, la facturation intervient selon les conditions prévues aux documents contractuels.	Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai légal de rétractation.
Les délais de paiement et échéances sont précisés sur la facture.	À l'expiration de ce délai, le montant versé ne peut excéder 30% du prix convenu ; le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la formation.



7.2 – Retards & frais (intérêts, indemnité forfaitaire)

B2B	B2C
En cas de retard, des pénalités de retard sont dues à compter du lendemain de la date d'échéance indiquée sur la facture.	En cas de retard, l'Organisme peut appliquer des pénalités légales et/ou demander l'exécution forcée, après mise en demeure.
Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40.00€ est également due, sans préjudice de frais complémentaires si justifiés.	L'indemnité forfaitaire de 40.00€ pour frais de recouvrement ne s'applique pas aux consommateurs.

ART.8 – PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

La demande de prise en charge (OPCO, FAF, autre) relève de la responsabilité du/de la Client-e et/ou du/de la Participant-e. L'accord de financement dépend exclusivement de l'organisme financeur.

L'Organisme est certifié Qualiopi, ce qui rend ses formations éligibles aux financements publics/mutualisés selon les règles des financeurs (sous réserve d'acceptation par le financeur, du respect des critères d'éligibilité et des catégories d'actions certifiées).

À défaut de prise en charge totale ou partielle, le coût de la formation demeure dû selon les conditions prévues au contrat ou à la convention.

ART.9 – RÉTRACTATION (B2B / B2C)

Aucun délai de rétractation conventionnel supplémentaire n'est accordé, hors dispositions légales impératives.

B2B	B2C
Les client-e-s professionnels ne bénéficient pas, en principe, du droit de rétractation réservé aux consommateurs.	Pour un contrat de formation professionnelle conclu avec une personne physique à titre individuel et à ses frais, le ou la stagiaire peut se rétracter dans le délai légal de 10 jours à compter de la signature, par lettre recommandée avec avis de réception (ou tout moyen écrit équivalent permettant preuve).
Exception : certaines dispositions peuvent s'appliquer à un-e professionnel-le répondant aux conditions prévues par la loi - notamment contrat hors établissement, objet hors champ de l'activité principale, et effectif ≤ 5 salarié-e-s.	

En cas de rétractation valable, aucune somme n'est due et les sommes éventuellement perçues sont remboursées selon les règles applicables.

ART.10 – ANNULATION, REPORT, REMPLACEMENT, ABANDON

Les conditions ci-dessous s'appliquent sauf stipulation contraire dans les conditions particulières. Elles visent à concilier l'organisation pédagogique et la prévention des annulations de dernière minute, dans le respect des règles légales impératives.

10.1 – Annulation à l'initiative du/de la Client-e / Participant-e

B2B	B2C
Toute annulation doit être notifiée par écrit.	Toute annulation doit être notifiée par écrit.
Sauf stipulation contraire, des frais peuvent être appliqués selon le délai avant le démarrage : <ul style="list-style-type: none"> > 20 jours : 0% ; 20 à 7 jours : 25% ; 7 jours à J-1 : 50% ; absence/abandon : 100%. La substitution d'un-e participant-e est possible sous réserve de prérequis.	Après expiration du délai légal de rétractation, des frais peuvent être appliqués selon le même barème, dans le respect des dispositions impératives.
	En cas d'abandon, seules les prestations effectivement réalisées peuvent être facturées lorsque la loi l'impose.

10.2 – Report ou annulation à l'initiative de l'Organisme

L'Organisme se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session en cas de force majeure, d'indisponibilité de l'intervenant-e, ou d'effectif insuffisant.

Dans ce cas, le/la Client-e/Participant-e est informé-e dans les meilleurs délais et se voit proposer : un report, ou un remboursement des sommes versées au titre des prestations non réalisées.

10.3 – Force majeure

En cas de force majeure au sens du Code civil, les obligations des parties sont suspendues pendant la durée de l'empêchement. Si l'empêchement est définitif, le contrat peut être résolu dans les conditions légales, avec restitutions le cas échéant.

ART.11 – ASSIDUITÉ, RÈGLEMENT INTÉRIEUR & DÉLIVRABLES

Le/la Participant-e s'engage à respecter le cadre de formation (règlement intérieur, règles de vie, sécurité, inclusion, confidentialité).

L'Organisme peut refuser l'accès ou exclure une personne dont le comportement compromet le bon déroulement, la sécurité ou l'équité du groupe, selon la procédure prévue par le règlement intérieur et les politiques applicables (dont VHSS).

Selon la formation et les exigences de financement, l'Organisme remet les documents usuels : attestation de fin de formation, certificat interne, relevés d'assiduité, etc., sous réserve du respect des critères (présence, évaluations, règles de validation).



ART.12 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, CONFIDENTIALITÉ & USAGES DES SUPPORTS

Les supports, contenus, méthodes, marques, et plus généralement l'ensemble des éléments remis ou présentés par l'Organisme sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, diffusion, adaptation, ou réutilisation non autorisée, totale ou partielle, est interdite sans accord écrit préalable de l'Organisme, sauf exception légale.

Les enregistrements audio/vidéo de la Formation sont interdits sans autorisation écrite préalable. Le cas échéant, une autorisation distincte encadre le droit à l'image et/ou l'enregistrement.

Les échanges de cas cliniques ou situations de terrain doivent respecter le secret professionnel et l'anonymisation.

ART.13 – DONNÉES PERSONNELLES

L'Organisme traite les données personnelles nécessaires à la gestion administrative, pédagogique, qualité (dont évaluations, satisfaction) et comptable de la Formation, conformément au RGPD (UE) 2016/679 et à la loi Informatique et Libertés.

Les personnes concernées disposent de droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation, portabilité) dans les conditions prévues par les textes. Les modalités d'exercice sont indiquées dans la politique de confidentialité de l'Organisme.

ART.14 – RÉCLAMATIONS, RÉOLUTION AMIABLE & MÉDIATION

L'Organisme privilégie le règlement amiable et la traçabilité des demandes via sa politique de réclamation en vigueur.

14.1 – Procédure interne de réclamation

- **Étape 1 - Formulation écrite** : par email (ex. reclamation@lesateliershanoï.fr ET secretariat@lesateliershanoï.fr) ou via un formulaire dédié. Un signalement oral peut être reformulé par écrit par l'Organisme pour validation.
- **Étape 2 - Accusé de réception** : sous 48h ouvrées.
- **Étape 3 - Analyse & traitement** : délai cible maximum 10 jours ouvrés (selon complexité). Mesures conservatoires immédiates pour les situations de sécurité/VHSS.
- **Étape 4 - Réponse motivée & clôture** : décision motivée, archivage. En cas de désaccord : voies amiables et, pour les B2C, médiation de la consommation.

14.2 – Médiation de la consommation (B2C uniquement)

B2B	B2C
La médiation de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels. Les parties peuvent toutefois convenir d'un mode alternatif de règlement des différends (conciliation, médiation conventionnelle).	Conformément au Code de la consommation, le/la consommateur-riche peut recourir gratuitement à une médiation de la consommation pour tenter de résoudre à l'amiable un litige, sous réserve des conditions légales.

MONCHOTTE BENOIT EI a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 17882/VM/2601, la SAS Médiation Solution, comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Par écrit : SAS Médiation Solution – 222 chemin de la bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost
- Par email : mediation@sasmediationsolution-conso.fr
- Par formulaire en ligne (« Saisir le médiateur ») : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

La demande doit contenir :

- Coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du/de la demandeur-euse ;
- Nom, adresse et numéro d'enregistrement du professionnel concerné ;
- Exposé succinct des faits ;
- Copie de la réclamation préalable ;
- Tous documents utiles (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.).

ART.15 – Droit applicable & juridiction compétente

B2B	B2C
Le droit français. En cas de litige et à défaut de résolution amiable, compétence attribuée aux tribunaux compétents du ressort du siège de l'Organisme, sauf règle d'ordre public contraire. Les tribunaux de Lyon sont désignés/	Le droit français. En cas de litige, le/la consommateur-riche peut saisir, au choix, la juridiction du lieu où il/elle demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou la juridiction du lieu d'exécution de la prestation, conformément aux règles applicables.



ANNEXE 1 – Tableau de synthèse

Thème	B2B	B2C
Qualification	B2B de plein droit dès qu'un SIRET / n° TVA intracommunautaire / RPPS est communiqué ou tout élément établissant que l'inscription est réalisée dans le cadre de l'activité professionnelle (bon de commande, facturation entreprise, email pro, etc.). Même sans demande OPCO/FAF.	B2C par défaut si aucun élément ne permet de qualifier l'inscription comme professionnelle. L'Organisme peut demander des justificatifs et requalifier si nécessaire.
Document contractuel	Devis et/ou convention, bon de commande le cas échéant, et facture (conditions particulières).	Contrat de formation (personne physique à titre individuel et à ses frais), + annexes (programme, règlement intérieur, etc.).
Rétractation	En principe non, sauf application de dispositions légales spécifiques à certains professionnels (cas particuliers).	Oui : 10 jours (contrat de formation). Autres délais impératifs si applicables selon le mode de conclusion (ex. à distance / hors établissement).
Exigibilité des paiements	Contractuel : selon convention / devis / bon de commande (acompte possible, paiement à l'inscription, à l'issue, échancier...).	Encadré : 0 € exigible avant fin du délai de rétractation → puis max. 30% → solde échelonné au fur et à mesure du déroulement de l'action.
Financement (OPCO, FAF, tiers payeur)	Possible. La demande relève du Client-e. En cas de refus/partiel : le reste à charge demeure dû selon les conditions contractuelles.	Possible selon dispositifs. À défaut de prise en charge : le coût demeure dû selon le contrat.
Qualiopi, éligibilité	Formations susceptibles d'être éligibles aux financements selon les règles des financeurs (Qualiopi = condition d'accès à certains financements).	Idem sur le principe, sous réserve des règles du dispositif/financeur et de l'éligibilité du/de la bénéficiaire.
Annulation, report à l'initiative du client	Barème contractuel (selon convention/devis/BC). Remplacement d'un-e participant-e possible sous réserve des prérequis.	Selon contrat dans le respect des dispositions impératives, notamment sur l'abandon et la facturation des prestations réalisées.
Annulation, report à l'initiative de l'Organisme	Report/annulation possible (effectif insuffisant, indisponibilité, force majeure) → report ou remboursement des prestations non réalisées.	Même principe : report ou remboursement des prestations non réalisées.
Réclamations	Procédure interne (politique de réclamation) : écrit → AR 48/72h → analyse → réponse motivée → clôture/archivage.	Même procédure + accès à la médiation conso si désaccord (après réclamation écrite préalable).
Médiation	Pas de médiation de la consommation. Médiation conventionnelle possible si les parties le souhaitent.	Médiation de la consommation possible selon conditions légales (réclamation écrite préalable, etc.).
Retard de paiement, recouvrement	Pénalités + indemnité forfaitaire 40 € (frais de recouvrement) + mesures possibles (suspension/refus nouvelles inscriptions).	Après mise en demeure : pénalités selon droit commun (pas d'indemnité 40 € "B2B").



Thème	B2B	B2C
Juridiction compétente	Clause attributive possible (ex. ressort du siège de l'Organisme), sauf règle d'ordre public contraire.	Règles protectrices applicables aux consommateurs (pas de clause imposée défavorable).
Propriété intellectuelle & supports	Supports protégés : reproduction/partage interdits hors autorisation écrite.	Idem.
Confidentialité, cas cliniques	Anonymisation et confidentialité obligatoires selon les règles de formation.	Idem.
Enregistrements (audio/vidéo)	Interdits sans autorisation écrite préalable.	Idem.
Données personnelles (RGPD)	Renvoi politique de confidentialité (finalités, durées, droits, etc.).	Idem.

ANNEXE 2 – Références légales

- Code du travail : art. L6353-4 (mentions du contrat de formation – personne physique), art. L6353-5 (rétractation 10 jours), art. L6353-6 (exigibilité/30%/échelonnement), art. L6353-2 (mentions obligatoires des conventions/BDC/factures).
- Code de la consommation : article liminaire (définitions consommateur / professionnel), art. L221-18 (droit de rétractation du consommateur – principe), art. L221-3 (extension à certains professionnels ≤ 5 salariés sous conditions), art. L612-1 et L612-2 (médiation de la consommation), art. L616-1 et R616-1 (information sur le médiateur), art. R631-3 (compétence territoriale du consommateur – principes).
- Code général des impôts : art. 261, 4-4 a (exonération TVA – formation professionnelle continue, sous conditions) ; art. 293 B (franchise en base – le cas échéant).
- BOFiP-Impôts : commentaires administratifs sur l'exonération TVA des opérations de formation professionnelle continue (a du 4° du 4 de l'art. 261 CGI).
- Code civil : art. 1218 (force majeure).
- Code de commerce : art. D441-5 (indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement – 40 € – B2B).
- Code de la propriété intellectuelle : art. L122-4 (interdiction de reproduction/représentation sans consentement).
- Code du travail : art. L6316-1 (certification qualité requise pour certains financements publics/mutualisés).

Nota : cette annexe liste les références principales mobilisées pour la rédaction des CGV. Les textes applicables peuvent évoluer ; la version en vigueur au jour du contrat s'applique.