

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Catalogue des formations Bene Formation — Réseaux Sociaux • Rédaction Web • Excel

Référence interne	CGV-BENE-002 — Version 1.0
Édition en vigueur depuis	10/05/2026
Organisme de formation	BENE FORMATION 9, rue du Docteur Goujon, 75012 PARIS SIRET 89089904000020 N° de déclaration d'existence : 11756143375 Téléphone : 01 83 80 62 13 Email : monavenirpro@contact.fr
Formations couvertes	Community Management & Réseaux Sociaux (8 h) Optimisation et Dynamisation de Site Web en Rédaction Web (10 h) Maîtrise d'Excel (6 h)
Documents associés	Programme de formation Livret d'accueil du stagiaire Règlement intérieur Contrat individuel de formation
Rédaction	BENE FORMATION
Validation administrative	M. Bernard Licha — Gérant
Validation pédagogique	Diamine Oyono (Réseaux Sociaux) Frank Lafont (Rédaction Web) Marc Delesque (Excel)
Validation qualité	Angela Duval — Responsable Qualité
Périodicité de revue	Annuelle

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées « CGV ») définissent les conditions contractuelles dans lesquelles BENE FORMATION (ci-après désigné « l'Organisme ») propose et délivre l'ensemble de ses formations à toute personne physique ou morale (ci-après désignée « l'Apprenant » ou « le Client »).

Elles s'appliquent indistinctement aux trois formations du catalogue : Community Management & Réseaux Sociaux, Optimisation et Dynamisation de Site Web en Rédaction Web, et Maîtrise d'Excel. Les conditions de prix, de durée et de modalités sont identiques pour les trois formations ; seuls le contenu pédagogique et le formateur référent varient (voir article 4).

Ces CGV s'appliquent à toute commande passée auprès de l'Organisme, à l'exclusion de tout autre document. Elles sont remises à l'Apprenant préalablement à toute signature de contrat individuel et acceptées par lui sans réserve.

Article 1 — Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir le cadre général des relations contractuelles entre BENE FORMATION et ses clients, qu'il s'agisse de personnes physiques ou de personnes morales.

Elles encadrent l'inscription à la formation choisie au sein du catalogue, son déroulement, les conditions de paiement, ainsi que les responsabilités respectives des deux parties.

Les présentes CGV sont conformes aux dispositions légales applicables à la formation professionnelle, et notamment aux articles L.6313-1 et L.6353-1 et suivants du Code du travail. Chacune des trois formations proposées constitue une action concourant au développement des compétences au sens de l'article L.6313-1 du Code du travail.

Article 2 — Commande

L'inscription à la formation peut être réalisée par les canaux suivants : demande adressée par email à monavenirpro@contact.fr, contact téléphonique au 01 83 80 62 13, ou tout autre moyen convenu entre les parties. Toute demande d'inscription donne lieu à une qualification préalable par le formateur référent de la formation visée, à l'issue de laquelle un dossier complet est transmis à l'Apprenant (programme de formation, livret d'accueil, CGV, règlement intérieur, fiche de renseignement, questionnaire de positionnement, projet de contrat de formation).

La validation de l'inscription est formalisée par la signature, par les deux parties, du contrat individuel de formation, au plus tard 7 jours ouvrés avant la date de démarrage. Cette signature emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV par l'Apprenant.

Article 3 — Pré-requis

Aucune des trois formations du catalogue ne comporte de pré-requis en termes d'études, de niveau scolaire ou de formation préalable. Elles sont ouvertes à tout public (salariés, indépendants, demandeurs d'emploi, étudiants).

Un test de positionnement est néanmoins envoyé à l'Apprenant avant le démarrage. Ce test, sans conséquence sur l'admission, vise exclusivement à adapter l'accompagnement pédagogique au profil et aux objectifs de l'Apprenant. Le refus ou l'absence de réalisation du test ne constitue pas un motif de refus d'inscription, mais peut limiter la personnalisation du parcours.

Article 4 — Prestations de services

BENE FORMATION propose un ensemble de services pédagogiques numériques accessibles via la plateforme TalentLMS (Learning Management System). Ces services sont identiques pour les trois formations du catalogue et comprennent notamment :

- Modules vidéo, quiz et supports numériques accessibles 24h/24, hors maintenance programmée et incident technique.
- Sessions de coaching et suivi individualisé, déclenchés en fonction des besoins identifiés par le formateur référent (coaching pédagogique ou motivationnel) — voir article 4.2 ci-dessous.
- Assistance technique pour l'accès à la plateforme et la résolution de problèmes éventuels (voir article 9).

- Évaluation finale et synthèse pédagogique individuelle rédigée par le formateur référent.
- Attestation de fin de formation conforme à l'article L.6353-1 du Code du travail, signée par le Gérant.

4.1 Caractéristiques des formations

Formation	Durée	Formateur référent
Community Management & Réseaux Sociaux	8 h / 1 mois	Diamine Oyono
Optimisation et Dynamisation de Site Web en Rédaction Web	10 h / 1 mois	Frank Lafont
Maîtrise d'Excel	6 h / 1 mois	Marc Delesque

Modalité (commune aux 3 formations) : 100 % e-learning asynchrone via TalentLMS

Effectif : 1 stagiaire par session

Seuil de validation : 70 % minimum aux évaluations

Type d'action : Action concourant au développement des compétences (art. L.6313-1 CT)

4.2 Dispositif d'accompagnement individualisé

L'Organisme déploie, sans coût supplémentaire pour l'Apprenant et de manière identique pour les trois formations, un dispositif d'accompagnement renforcé pouvant comprendre :

- Coaching pédagogique — déclenché en cas de difficulté de compréhension détectée à travers les quiz d'évaluation, jusqu'à 3 sessions de 30 à 45 minutes.
- Coaching motivationnel — déclenché en cas d'assiduité insuffisante détectée par les rapports de connexion, jusqu'à 2 sessions de 20 à 30 minutes.

L'Organisme s'engage à offrir ces prestations dans le respect des standards de qualité fixés par sa procédure interne et son cahier des charges interne.

Article 5 — Prix et conditions de paiement

Le prix de chacune des trois formations du catalogue est fixé à 1 490 € HT, décomposé comme suit : 1 400 € au titre des prestations pédagogiques et 90 € au titre de l'accompagnement individualisé. Conformément à l'article 261-4-4°-a du Code général des impôts, l'Organisme bénéficie de l'exonération de TVA applicable aux prestations de formation professionnelle continue.

Le prix couvre l'intégralité des prestations décrites à l'article 4 : accès à la plateforme TalentLMS, ensemble des supports pédagogiques, sessions de coaching éventuelles, évaluation finale, synthèse pédagogique et attestation.

Le règlement s'effectue à la commande, par carte bancaire, virement bancaire ou tout autre moyen convenu entre les parties. Des facilités de paiement (règlement échelonné) peuvent être proposées sur demande, et font l'objet d'un avenant au contrat de formation.

Article 6 — Contrat de formation

Préalablement au démarrage de la formation, un contrat individuel de formation est établi entre BENE FORMATION et l'Apprenant. Ce contrat définit :

- L'objet, la nature et la durée de la formation choisie
- Les modalités de déroulement (e-learning asynchrone via TalentLMS)
- Le prix et les modalités de paiement
- Les conditions de droit de rétractation et d'annulation
- Les obligations respectives de l'Organisme et de l'Apprenant
- Les modalités d'accessibilité aux personnes en situation de handicap
- Les mentions légales relatives au RGPD et au tribunal compétent

Le contrat est signé au plus tard 7 jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation, conformément aux engagements pris par l'Organisme. Il fait référence, dans son article 17, aux documents contractuels annexes (programme, livret d'accueil, règlement intérieur, présentes CGV).

Article 7 — Convocations

Une fois l'inscription validée et le contrat signé, l'Apprenant reçoit une convocation officielle au plus tard 5 jours ouvrés avant le démarrage de la formation. Cette convocation, transmise par email avec accusé de réception, contient :

- La date et l'heure d'ouverture de l'accès à la plateforme TalentLMS
- Les identifiants et le mot de passe d'accès personnels
- Le lien direct vers la plateforme et un tutoriel de prise en main
- Les coordonnées du formateur référent de la formation et du support technique
- Le Meeting ID et le passcode dédiés aux sessions de coaching éventuelles
- Le rappel des engagements réciproques et des conditions de déroulement

En cas de changement ou de report de la formation, l'Apprenant est informé par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

Article 8 — Réclamations, difficultés et aléas

L'Apprenant peut contacter l'Organisme à tout moment en cas de difficulté technique, pédagogique, organisationnelle ou administrative. Les réclamations peuvent être formulées par les canaux suivants :

- Par téléphone au 01 83 80 62 13 (heures ouvrées)
- Par email à monavenirpro@contact.fr
- Via le système de tickets de la plateforme TalentLMS
- Lors d'une session de coaching avec le formateur référent

Engagements de délais de l'Organisme :

Engagement	Délai
Accusé de réception	48 heures
Information sur les actions	7 jours ouvrables

Engagement	Délai
Réponse complète	14 jours
Résolution incident bloquant	24 heures ouvrées

En cas de perturbation imprévue (aléa technique, indisponibilité de la plateforme, etc.), des solutions de rattrapage peuvent être proposées : report de session, prolongation de la durée d'accès à la plateforme sans frais, mise à disposition temporaire des supports par voie alternative.

Article 9 — Support et aide technique

L'Organisme met à disposition de l'Apprenant un support technique permettant de répondre aux problèmes liés à l'utilisation de la plateforme TalentLMS. Ce support est joignable par email à monavenirpro@contact.fr ou par téléphone au 01 83 80 62 13 aux heures ouvrées.

Engagements de service :

Engagement	Niveau
Disponibilité de la plateforme	≥ 99 % sur le mois calendaire
Accusé réception ticket support	1 heure (en heures ouvrées)
Résolution incident bloquant	24 heures ouvrées
Résolution incident non bloquant	5 jours ouvrés
Sauvegarde des données	Quotidienne, restauration ≤ 24 h

L'Organisme s'efforce de maintenir un taux de disponibilité optimal de la plateforme, sauf en cas de maintenance programmée. Les opérations de maintenance sont, dans la mesure du possible, réalisées en dehors des heures ouvrées et annoncées à l'avance.

Article 10 — Annulation, absence, report d'inscription

10.1 Annulation par l'Organisme

Si la formation ne peut être dispensée du fait de l'Organisme, une session de remplacement est proposée à l'Apprenant. À défaut d'accord sur une nouvelle date, le remboursement intégral des sommes versées est effectué dans un délai de 30 jours.

10.2 Annulation par l'Apprenant

- Plus de 7 jours avant le démarrage : aucun frais — remboursement intégral des sommes éventuellement versées.
- Moins de 7 jours avant le démarrage : une indemnité de 50 % du prix de la formation peut être demandée à titre de dédommagement.
- Droit de rétractation : l'Apprenant personne physique non professionnel bénéficie en outre du droit légal de rétractation de 14 jours prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, lorsqu'il est applicable.

10.3 Absence

Une absence injustifiée ne donne pas droit à un remboursement. Une session de rattrapage peut néanmoins être proposée à titre commercial lorsque l'absence est dûment justifiée (motif médical, événement personnel grave, contrainte professionnelle exceptionnelle), sous réserve de la fourniture des justificatifs correspondants.

10.4 Report d'inscription

Un report d'inscription peut être accordé sous réserve de disponibilité et doit être formulé par écrit au moins 7 jours avant la date de démarrage initialement prévue. Aucun frais n'est facturé pour un report respectant ce préavis.

Article 11 — Règlement intérieur

L'Apprenant s'engage à respecter le règlement intérieur de l'Organisme, remis avec le présent dossier contractuel et également accessible sur la plateforme TalentLMS. Ce règlement encadre les règles de bonne conduite, d'utilisation de la plateforme, ainsi que les obligations de confidentialité et de protection des contenus mis à disposition. Il s'applique de manière identique aux trois formations du catalogue.

Article 12 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des supports pédagogiques mis à disposition par l'Organisme (modules vidéo, supports écrits, quiz, fiches synthétiques, glossaires, exemples, schémas, modèles de fichiers Excel, templates de contenu, etc.) est protégé par les droits de propriété intellectuelle au bénéfice de BENE FORMATION ou de ses ayants droit. Toute utilisation non autorisée — notamment la reproduction, la diffusion, la modification, la mise à disposition

de tiers, l'exploitation commerciale ou la traduction — est strictement interdite et peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

L'Apprenant dispose d'un droit d'usage strictement personnel des contenus, limité à la durée d'accès prévue au contrat de formation, à des fins exclusivement pédagogiques liées à son parcours.

Article 13 — Limitation de responsabilité de l'Organisme

L'Organisme s'engage à fournir des prestations de formation conformes aux engagements pris dans le cadre du contrat individuel et des présentes CGV. Sa responsabilité est néanmoins limitée dans les cas suivants :

- L'Organisme ne saurait être tenu responsable d'une mauvaise utilisation des contenus par l'Apprenant ou d'une absence de résultats professionnels postérieurs à la formation. Les compétences acquises constituent un atout, dont la valorisation effective dépend de nombreux facteurs propres au stagiaire et à son environnement.
- L'Organisme n'est pas responsable des interruptions temporaires d'accès à la plateforme TalentLMS résultant de causes techniques indépendantes de sa volonté (fournisseur d'hébergement, opérateurs de télécommunication, équipements de l'Apprenant).
- L'Organisme n'est pas responsable des dommages causés à l'équipement informatique de l'Apprenant ou des pertes de données, sauf dans les cas où sa responsabilité serait engagée du fait d'une faute lourde ou intentionnelle.

Article 14 — Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence française (événement imprévisible, irrésistible et extérieur). À titre indicatif et non exhaustif, sont considérés comme tels : grève générale, catastrophe naturelle, pandémie, attentat, défaillance majeure des opérateurs de télécommunication.

Dans de telles circonstances, les parties s'engagent à se concerter de bonne foi pour trouver une solution adaptée, telle que le report de la formation, l'adaptation des modalités pédagogiques, ou la suspension temporaire des engagements.

Article 15 — Droit applicable et attribution de compétence

Les présentes CGV sont régies par le droit français. La langue des présentes CGV est le français. En cas de divergence avec une éventuelle traduction, la version française prévaut.

En cas de litige relatif à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des présentes CGV, les parties s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable. Pour ce faire, l'Apprenant peut adresser sa réclamation par écrit à monavenirpro@contact.fr.

À défaut de solution amiable trouvée dans un délai de deux mois à compter de la première réclamation écrite, le litige sera porté devant le Tribunal de Paris, conformément à la clause attributive de compétence consentie par les parties. Cette clause ne s'applique pas aux litiges relevant des dispositions impératives en matière de consommation.

Article 16 — Protection des données personnelles (RGPD)

Les données personnelles de l'Apprenant collectées dans le cadre de l'exécution du contrat de formation sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi française relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le responsable de traitement est BENE FORMATION. Les données collectées sont strictement nécessaires à la gestion de la formation et à l'archivage qualité. Elles sont conservées pendant une durée maximale de 10 ans à compter de la fin de la formation. Elles ne sont pas transmises à des tiers, sauf obligation légale.

L'Apprenant dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données. Ces droits peuvent être exercés à tout moment en écrivant à monavenirpro@contact.fr.

Article 17 — Accessibilité aux personnes en situation de handicap

BENE FORMATION s'engage à rendre l'ensemble de ses formations accessibles à toute personne en situation de handicap. Le format 100 % e-learning asynchrone offre, par construction, une grande souplesse propice à l'inclusion (rythme, lieu, pauses, accès renouvelable aux contenus).

Toute personne en situation de handicap est invitée à signaler ses besoins spécifiques dès le premier contact avec l'Organisme, afin que des adaptations pédagogiques, techniques, matérielles ou organisationnelles puissent être étudiées et mises en place. La référente handicap de l'Organisme, commune aux trois formations, est Diamine Oyono, joignable par email à monavenirpro@contact.fr ou par téléphone au 01 83 80 62 13.

Acceptation des présentes CGV

L'Apprenant déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées sans réserve avant la signature du contrat individuel de formation, quelle que soit la formation choisie au sein du catalogue BENE FORMATION.

Pour BENE FORMATION M. Bernard Licha Gérant Marseille, le 10/05/2026 Signature et tampon	L'Apprenant Nom et prénom : Date : / / Mention « Lu et approuvé » Signature
---	--

Les présentes CGV ont pour but d'assurer une transparence dans les relations entre les parties, en garantissant un bon déroulement de la formation conformément aux exigences légales et qualitatives applicables.