

# Conditions Générales de Vente

Version 6 au 08/05/2026

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations proposées par Altern et Vous, qu'elles soient des actions de formation, des bilans de compétences, ou d'autres prestations de service.

Dans les présentes Conditions Générales de Vente (CGV), l'entreprise est désignée par le terme « Altern et Vous ».

## Article 1 : Définitions

- **Client** : toute personne physique ou morale qui passe commande d'une prestation auprès d'Altern et Vous.
- **Action de formation** : toute action relevant du champ de la formation professionnelle continue (L. 6313-1 du Code du travail), cela inclut les actions de formation en présentiel, distanciel ou mixte, conformément à l'article L.6313-1.
- **Bilan de compétences** : prestation d'accompagnement à la construction d'un projet professionnel (L. 6313-1 du Code du travail, article R.6313-4 et suivants.).

## Article 2 : Objet et champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Altern et Vous fournit ses prestations aux Clients. Elles s'appliquent à toute commande passée auprès d'Altern et Vous, sauf accord particulier expressément convenu entre les parties. En cas de contradiction entre les présentes CGV et toute disposition d'ordre public ou réglementaire, ces dernières prévalent.

En cas de financement de la prestation via le CPF, les Conditions Générales de Vente du site [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr) s'appliquent cumulativement, et prévalent en cas de divergence, pour les actions financées via le CPF.

## Article 3 : Documents contractuels

Pour toute prestation, Altern et Vous établit un document contractuel avec le Client, qui peut être :

- Un contrat ou une convention de formation professionnelle pour les actions de formation.
- Un contrat ou une convention de bilan de compétences pour les bilans de compétences.
- Un contrat de prestation de services pour les autres prestations.

*Le contrat ou la convention précise notamment les objectifs, le programme, la durée, les modalités d'évaluation et de sanction, les moyens pédagogiques et techniques, et les obligations réciproques des parties.* » (obligation légale L.6353-1). Ce document est établi conformément aux articles L. 6353-1 et L. 6353-2 du Code du travail et précise les engagements de chaque partie. Le Client s'engage à retourner à Altern et Vous, dans un délai de 15 jours, un exemplaire signé et portant son cachet commercial (le cas échéant). La signature est proposée par le logiciel Qualiobee, de façon électronique.

## Article 4 : Conditions financières

Une proposition commerciale et financière est adressée au Client avant toute prestation. Le tarif indiqué couvre l'intégralité des frais engagés par Altern et Vous pour la réalisation de la prestation, sauf mention contraire. Le paiement est dû à réception de facture, accompagné du relevé de présence pour les formations. Toute prestation commencée est due dans son intégralité, sauf dispositions spécifiques de l'article 5.

Altern et Vous se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que les prestations commandées avant la modification tarifaire resteront facturées au tarif en vigueur lors de la commande.

Les tarifs sont indiqués hors taxes et toutes taxes comprises, selon le régime fiscal applicable à l'activité de formation professionnelle.

## Article 5 : Délai de rétractation

À compter de la date de signature du contrat de formation ou de la convention de formation, il faut considérer qu'il existe deux délais de rétractation distincts :

- 10 jours (article L6353-5 du Code du travail) pour les contrats n'étant ni conclus « à distance » ni conclus « hors établissement »,
- 14 jours (article L121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement », conformément aux articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation.

Après signature du contrat, et délai de rétractation passé, et en cas de renoncement par le CLIENT avant la date de démarrage de la prestation de formation :

- Dans un délai supérieur à 1 mois avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 mois et 2 semaines avant le début de la formation : 80% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 2 semaines avant le début de la formation : 100% du coût de la formation est dû.

Cette somme ne peut faire l'objet d'un financement par fonds public ou mutualisé. Celle-ci est spécifiée sur la facture et ne doit pas être confondue avec les sommes dues au titre de la formation. Seul le prix de la prestation réalisée partiellement est facturé au titre de la formation professionnelle. Ces montants sont déterminés en fonction du préjudice subi et des engagements déjà pris par Altern et Vous.

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Les sommes dues en cas d'annulation ne peuvent être prises en charge par un financeur (OPCO, CPF, etc.).

En cas d'abandon de la prestation en cours par le Client, le prix est dû au prorata de la durée effectivement réalisée.

## **Article 6 : Annulation / Report / Abandon**

### **5.1 Par Altern et Vous**

Altern et Vous se réserve la possibilité d'ajourner ou d'annuler une prestation, au plus tard 48h avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques ou en cas de force majeure (ex : maladie du formateur, événements imprévus). Le report ou l'annulation sera notifié au Client par e-mail. En cas d'annulation définitive, les sommes versées par le Client seront intégralement remboursées.

### **5.2 Par le Client**

Toute absence prévue à une séance de formation ou de bilan de compétences doit être signalée à Altern et Vous au moins 3 jours ouvrés avant la date de la séance concernée. La demande d'autorisation d'absence doit être formulée par écrit (contact@alternetvous.fr) et adressée à Muriel MOLINIER, responsable pédagogique, dirigeante de l'organisme de formation Altern et Vous.

En cas d'absence non justifiée ou non autorisée, la séance sera facturée au tarif en vigueur.

La validation de l'absence est laissée à l'appréciation de la direction d'Altern et Vous. Les absences justifiées par un cas de force majeure ne donnent pas lieu à facturation, sous réserve de justificatifs.

## **Article 7 : Remplacement d'un participant**

Le Client peut remplacer un participant à une formation, sans frais supplémentaires, jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la prestation, sur demande écrite adressée à Altern et Vous.

Le remplacement dans le cadre d'une formation est possible sous réserve d'acceptation par Altern et Vous pour garantir le niveau et la cohérence pédagogique.

Les bilans de compétences ne peuvent pas faire l'objet d'un quelconque remplacement.

## **Article 8 : Prix et règlements**

Les factures sont payables en euros, à réception.

Elle peuvent être réglées par chèque à l'ordre d'Altern et Vous, en espèces ou par virement, le RIB est intégré à la facture.

Altern et Vous se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, en cas de frais supplémentaires engagés à la demande du Client (ex : location de salles, achat de matériel spécifique).

L'indemnité forfaitaire légale est de 40 € pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement (Code du commerce, L.441-10).

## **Article 9 : Règlement par un OPCO**

Si le Client souhaite que le règlement soit pris en charge par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient de :

- Faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- Indiquer explicitement la prise en charge par l'OPCO sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande.
- S'assurer du paiement par l'OPCO.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client. Le client reste solidairement responsable du paiement même en cas de défaillance du financeur.

Si Altern et Vous n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO au premier jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût.

En cas de non-paiement par l'OPCO, le Client sera redevable de l'intégralité du coût.

## Article 10 : Refus de commande

Altern et Vous se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client qui n'aurait pas réglé des commandes précédentes, sans que celui-ci puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le refus peut aussi intervenir si le client ne fournit pas les documents nécessaires à la réalisation de la prestation.

## Article 11 : Informatique et libertés

Altern et Vous s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles des Clients, conformément à la loi Informatique et Libertés et au RGPD. Altern et Vous est **responsable de traitement** des données qui concernent les actions directes et le/la **sous-traitant(e)** est responsable des données qui incombent à la réalisation confiée.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition sur ses données. Pour plus d'informations, veuillez consulter la politique de confidentialité d'Altern et Vous.

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, ou pour exercer vos droits (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité), vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) d'Altern et Vous à l'adresse suivante : [muriel@alternetvous.fr](mailto:muriel@alternetvous.fr).

En cas de violation de données personnelles (RGPD, art. 33), le client recevra une notification.

## Article 12 : Propriété intellectuelle

Les supports de formation et les documents remis aux Clients restent la propriété intellectuelle exclusive d'Altern et Vous. Toute reproduction ou diffusion est interdite.

L'utilisation des supports est strictement personnelle et non transférable.

Toute reproduction même partielle, y compris par adaptation ou traduction, nécessite l'autorisation écrite d'Altern et Vous.

## Article 13 : Dématérialisation des supports

Dans un souci de respect de l'environnement, les supports de formation sont fournis aux Clients sous forme dématérialisée, sauf demande expresse et justifiée.

### **Article 14 : Responsabilité**

Altern et Vous est responsable de tout dommage direct subi par le Client et résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses prestations. La responsabilité d'Altern et Vous est limitée au montant des sommes versées par le Client pour la prestation concernée. Toute déclaration de dommage doit être adressée par écrit à Altern et Vous dans un délai de 48 heures.

### **Article 15 : Confidentialité**

Altern et Vous et le Client s'engagent à respecter la confidentialité des informations échangées dans le cadre de la prestation. Cette obligation de confidentialité perdure après la fin du contrat.

### **Article 16 : Communication**

Le Client autorise expressément Altern et Vous à mentionner son nom et son logo à titre de références commerciales sur ses supports de communication (site internet, brochures, réseaux sociaux, etc.), dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

### **Article 17 : Renonciation**

Le fait pour Altern et Vous de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

### **Article 18 : Loi applicable**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

### **Article 19 : Médiation et attribution de compétence**

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation – désigné ci-dessous – si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou si vous n'avez pas reçu de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles [L.616-1](#) et [R.616-1](#) du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est :

**MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV**

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : [www.medconsodev.eu](http://www.medconsodev.eu)

ou par voie postale en écrivant à

**MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT**

C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

**Article 20 : Élection de domicile**

L'élection de domicile est 1 Av Du Commerce Et De l'Artisanat

Fait à Saix, le 08/05/2026

Document réalisé et signé le :

Pour

**Altern et Vous**

Signature

