

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE, ACCOMPAGNEMENTS ET CONSULTING

(MAJ le 01/01/2026)

#### **OBJECT :**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre Isabelle Boulze, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement, SIRET 90791099600012, domiciliée 454 Chemin de Mazérac Aux Rives – 81310 Lisle-sur-Tarn, ci-après dénommé "le Prestataire", et toute personne physique ou morale, ci-après dénommée "le Client", souhaitant bénéficier des services de formations et accompagnements dispensés par le Prestataire.

Le Client accepte les conditions générales en donnant son accord, par tout moyen approprié (courrier électronique...), à un devis, une offre, une convention ou contrat de formation, une facture ou tout autre correspondance commerciale présentée par le Prestataire auquel sont jointes les présentes conditions générales.

Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier.

#### **1- Définitions :**

- Formation inter-entreprises : formation dont le contenu est décrit dans le catalogue réalisée en visioconférence en synchrone (classe virtuelle avec formateur).
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client sur le site du client.
- Client : personne morale ou physique qui achète la prestation de formation ou accompagnement;
- Stagiaire : personne physique qui bénéficie de la formation.
- Prestations de conseil, de diagnostic et d'audit : missions d'analyse, d'évaluation, de diagnostic, de restitution et de préconisations, notamment en matière de qualité de vie au travail (QVT), de cohésion d'équipe (ICE – Indice de Cohésion d'Équipe), d'accompagnement des organisations, d'analyse comportementale et motivationnelle dans le cadre du recrutement, de l'intégration ou du développement professionnel, notamment à l'aide des outils DISC et Forces Motrices.

#### **2- Offre de Services :**

2.1. Le Prestataire propose des programmes de formations professionnelles et accompagnements personnalisés, en distanciel synchrone ou en présentiel :

Les formations et accompagnements inter-entreprises, se déroulent en distanciel via la plateforme Zoom.

Les formations et accompagnements intra-entreprises, se déroulent en distanciel via la plateforme Zoom ou se font en présentiel dans les locaux du Client (zone d'intervention habituelle Tarn Nord et Toulouse).

Cette flexibilité permet de s'adapter aux besoins spécifiques de nos clients et de fournir une expérience d'apprentissage personnalisée et efficace.

2.2. Les formations professionnelles et accompagnements proposés par le Prestataire, sont spécialisées dans le développement des compétences professionnelles dans les domaines de la communication, de la dynamique d'équipe, de la gestion des conflits, la cohésion d'équipe, le recrutement grâce à la méthode DISC et forces motrices.

Ces formations et accompagnements sont destinés à un public varié incluant les équipes, managers, coordinateurs, qu'ils soient salariés d'entreprise, libéraux ou travailleurs indépendants.

### 2.3 . Prestations de conseil, diagnostic et audit

En complément des actions de formation professionnelle continue et d'accompagnement, Isabelle Boulze – 3C'IsA Formation et Accompagnement propose des prestations de conseil, de diagnostic et d'audit à destination des entreprises, collectivités et organisations.

Ces prestations peuvent inclure notamment :

- des diagnostics QVT,
- des audits de cohésion d'équipe (ICE),
- des analyses de pratiques professionnelles et organisationnelles,
- des analyses comportementales et motivationnelles (DISC, Forces Motrices) dans le cadre du recrutement, de l'intégration ou du développement professionnel,
- des restitutions individuelles ou collectives,
- des recommandations et plans d'actions.

Ces prestations ne constituent pas des actions de formation professionnelle continue, sauf mention expresse contraire figurant sur le devis, la convention ou le contrat.

## 3- Prise en compte des inscriptions :

3.1. Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, de l'acompte, s'il y a lieu (montant indiqué sur le devis, sur la convention de formation ou le bon de commande valant convention de formation) et, d'autre part, de la convention ou du bon de commande valant convention de formation ou d'accompagnement, signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

3.2. Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, du contrat de formation ou accompagnement signé et, d'autre part, d'un acompte de 30% du prix de la prestation. Le versement de cet acompte ne peut être exigé qu'à l'expiration du délai de rétraction de 14 jours qui court à compter de la signature de ce contrat.

## 4- Inscriptions :

4.1. Toute inscription à une formation, accompagnement implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance.

4.2. Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires.

4.3. Il appartient au client/stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation, accompagnement.

## 5- Prix : Modalités de facturation et paiement :

5.1. Les prix sont indiqués sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation. Ils sont nets de taxes, Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement n'étant pas assujettie à la TVA (TVA non applicable, selon l'article 293B du Code général des impôts).

5.2. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le bon de commande, devis et/ou la convention et/ou le contrat de formation. Le paiement complet est requis avant le début de la prestation. Isabelle Boulze, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement ne commencera la prestation qu'après confirmation du paiement

complet. Sauf dispositions particulières prévues dans le devis, la convention ou le contrat, notamment en cas de financement par un organisme financeur.

Pour les prestations de conseil, de diagnostic et d'audit, les modalités de facturation et de paiement (acompte, échéancier, facturation par phase ou à l'issue de la mission) sont précisées dans le devis ou la lettre de mission.

## **6- Pénalités de retard et sanctions en cas de défaut de paiement :**

6.1. Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire le jour suivant la date de paiement prévue.

6.2. Une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement, sauf s'il s'agit de particuliers.

6.3. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement se réserve la faculté de suspendre toute formation ou accompagnement en cours et /ou à venir.

6.4. Dans le cas où un client passerait une commande, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement sera en droit de refuser d'honorer la commande et de délivrer la prestation de formation ou accompagnement concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## **7- Annulation, Absences, Report :**

Toute annulation doit faire l'objet d'une demande écrite (e-mail, courrier) :

### **7.1. Par le client**

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement dans un délai supérieur à 30 jours calendaires avant le début de la formation ou de l'accompagnement, 30 % du coût total de la prestation est dû.
- Lorsque la demande d'annulation est reçue entre 30 et 15 jours calendaires avant le début de la formation ou de l'accompagnement, 70 % du coût total de la prestation est dû.
- Toute annulation dans un délai inférieur à 15 jours calendaires avant le début de la formation, ou non-présentation du stagiaire, entraîne la facturation de 100 % du coût total de la prestation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.
- Une fois la formation ou l'accompagnement commencé, toute annulation ou interruption entraîne la facturation de 100 % du coût total de la prestation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.
- Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture. Elles ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.
- En cas de non-présentation ou d'interruption liée à un cas de force majeure dûment justifié (maladie grave, hospitalisation, décès d'un proche, etc.), les Parties conviennent de rechercher en priorité un report de la prestation à une date ultérieure, sans frais supplémentaires.

### **7.2 Par Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement**

- Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint.
- En cas d'annulation par Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement, les sommes versées sont remboursées au client si il a déjà payé ou non facturé au financeur.
- En cas de report, Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement propose de nouvelles dates : si le client les accepte, les sommes déjà versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le client les refuse, ces sommes lui sont remboursées.
- En cas de cessation anticipée de la formation ou accompagnement par l'établissement pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation ou accompagnement effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.
- Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ou accompagnement ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

Les présentes conditions d'annulation et d'indemnisation s'appliquent également aux prestations de conseil, de diagnostic et d'audit, sauf stipulation contraire figurant sur le devis ou la lettre de mission.

## **8- Convocation et attestation de présence :**

8.1. Une lettre de convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation est adressée au client. Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement ne peut être tenue responsable de la non réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du stagiaire à la formation.

8.2. Une attestation de présence, établie en conformité avec les feuilles d'émargement, est adressée au client et/ou au stagiaire après chaque formation. Le suivi de l'exécution de l'action est justifié par les feuilles d'émargement signées par les stagiaires et les formateurs, par demi-journée de formation. Il est de la responsabilité du participant de vérifier qu'il les a bien signées. Le manque de signature sur les feuilles d'émargement sera considéré comme une absence et les organismes financeurs ne prendront pas en charge la formation. L'entreprise sera donc responsable du règlement de la formation.

Les dispositions du présent article concernent exclusivement les actions de formation professionnelle continue.

## **9- Propriété intellectuelle :**

Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations et accompagnements qu'elle propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisés dans le cadre des formations, et accompagnements appartiennent à titre exclusif à Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement est illicite et pourra donner à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

## **10- Prestations de conseil, diagnostic et audit :**

### **10.1 – Obligation de moyens**

Les prestations de conseil, de diagnostic et d'audit réalisées par le Prestataire constituent des prestations intellectuelles soumises à une obligation de moyens.

Le Prestataire s'engage à mobiliser ses compétences, son expertise et les méthodes appropriées afin de réaliser la mission confiée, sans garantir l'atteinte d'un résultat spécifique ni la mise en œuvre effective des recommandations formulées.

#### 10.2 – Responsabilité du Client

Le Client demeure seul responsable des décisions, actions et mises en œuvre réalisées à partir des analyses, diagnostics, constats et recommandations formulés par le Prestataire.

Le Prestataire n'intervient pas dans la prise de décision du Client et ne saurait être tenu responsable des conséquences liées aux choix organisationnels, managériaux, stratégiques ou RH opérés par ce dernier.

#### 10.3 – Limitation de responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et est, en tout état de cause, strictement limitée au montant total hors taxes de la prestation concernée effectivement réglée par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect, tels que notamment perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de données, perte de chance, atteinte à l'image, préjudice commercial, perte de clientèle, etc.

#### 10.4 – Livrables et utilisation

Les livrables remis dans le cadre des prestations de conseil, de diagnostic et d'audit (rapports, synthèses, restitutions, supports écrits ou oraux) sont destinés à un usage strictement interne au Client.

Toute diffusion, reproduction ou communication à des tiers, même partielle, est soumise à l'accord écrit préalable du Prestataire.

#### 10.5 – Coopération du Client

La bonne exécution des prestations de conseil, de diagnostic et d'audit suppose une coopération active du Client, notamment par la transmission d'informations exactes, complètes et sincères.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conclusions établies sur la base d'informations erronées, incomplètes ou non communiquées par le Client.

### 11- Confidentialité :

Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement, le client et le stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (économiques, techniques, commerciaux, ...), auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou accompagnement ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

Dans le cadre de certaines prestations (notamment analyses comportementales et motivationnelles DISC et Forces Motrices, ICE, QVT), le Prestataire peut utiliser des plateformes ou outils numériques fournis par des éditeurs tiers auxquels il est certifié et autorisé d'accès, dans le cadre de la mission confiée. L'usage de ces plateformes s'effectue selon les conditions générales d'utilisation et les politiques de confidentialité applicables à chaque éditeur.

### 12- Données personnelles :

Dans le cadre de ses activités de formation, d'accompagnement, de conseil, de diagnostic et d'audit, le Prestataire est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant le Client et, le cas échéant, les Stagiaires.

Ces données sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données collectées ont pour finalité : la gestion des demandes d'information, l'élaboration des offres, la gestion administrative, financière et pédagogique des formations et accompagnements, le suivi de la relation client, ainsi que l'information sur les services proposés par le Prestataire.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire aux finalités ci-dessus, dans la limite des durées de prescription légales applicables. Elles ne sont en aucun cas cédées ni vendues à des tiers.

Le responsable du traitement est Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement.

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés modifiée, le Client et les Stagiaires disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, ainsi que, le cas échéant, d'un droit à la portabilité de leurs données. Ils peuvent exercer ces droits en adressant une demande à l'adresse suivante : [contact@3cisa-formation.fr](mailto:contact@3cisa-formation.fr).

En cas de difficulté persistante, ils disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **13- Droit applicable, tribunaux compétents :**

Toutes les contestations relatives aux ventes de biens et services conclus par Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Tout litige relatif aux contrats ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent (tribunal ALBI 81000).

### **14- Relations clients :**

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser auprès de Isabelle BOULZE, E.I., 3C'IsA Formation et Accompagnement, du lundi au vendredi, de 09h00 à 17h00 (sauf le mercredi après-midi : fermé) ou transmettre un courriel à [contact@3cisa-formation.fr](mailto:contact@3cisa-formation.fr).