

Conditions Générales de Vente

• Désignation

Sophia Langues, représenté par Sophie Garau, est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans la formation en langues. Son siège social est situé au 18 rue Victor Hugo, 59600 Assevent. **Sophia Langues** propose et organise des formations à distance sur l'ensemble du territoire national. Ces formations sont certifiantes.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **Client** : toute personne physique ou morale qui achète la prestation de formation
- **stagiaire** : la personne physique qui bénéficie de la formation.
- **Visioconférence** » : Formation transmise en direct et permettant au Client de la suivre depuis son bureau, à domicile ou sur le dispositif numérique de son choix mobile, tablette ou ordinateur portable; et d'échanger en direct avec les formateur(s).
- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- **OPCO** : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

• Objet, champ d'application et fonctionnement

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les offres de formations engagées par **Sophia Langues** pour le compte d'un **Client**. Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve du **Client** des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du **Client**, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.

Les formations concernées s'entendent des formations proposées aux catalogues et sur le site Internet de Sophia Langues (« Formations inter ») ainsi que des formations organisées à la demande du Client pour son compte (« Formations intra »).

• Formation « Inter »

La demande d'inscription à une formation inter doit être faite par le Client par l'un des moyens suivants :

- Le Client peut s'inscrire à une action de formation en visioconférence par **Sophia Langues** sur le site <https://sophia-langues.catalogueformpro.com> ou contacter directement Sophia Langues via le formulaire de contact du site : <https://www.sophia-langues.com/contactez-nous/> sur Facebook : <https://www.facebook.com/sophialangues> sur LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/sophia-langues/>
- L'envoi d'un email indiquant la demande d'inscription et contenant les coordonnées du Client (nom, prénom, fonction, adresse, raison sociale le cas échéant), ainsi que les dates, l'intitulé de la formation, et le nombre de participants que le Client souhaite inscrire ;
- L'envoi d'un bulletin complété et signé par le Client par télécopie, fax ou courrier.

Toute commande est ferme et définitive.

Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au Client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription, accompagné d'une convention ou d'un contrat de formation. L'accusé ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation. Le Client devra retourner un exemplaire de la convention ou du contrat de formation, revêtu de sa signature, à **Sophia Langues**.

A confirmation de la tenue de la session au plus tard 7 jours ouvrés avant la formation, le Client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et éventuellement le lieu de la formation ou les codes informatiques pour rejoindre la visioconférence.

Dans les 15 jours ouvrés qui suivent la formation, **Sophia Langues** adresse aux stagiaires indiquées par le Client lors de la commande, la facture de la formation ainsi que l'attestation de fin de formation. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action de formation.

• Formation « Intra »

Toute demande intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de **Sophia Langues**. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à **Sophia Langues** au moins 21 jours ouvrés avant la date de la première formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et horaires arrêtés de la formation.

A l'issue de la formation, **Sophia Langues** adresse au Client : facture, copie de la liste d'émargement et évaluations. Lorsque

Sophie Garau

18 rue Victor Hugo

59600 ASSEVENT

Email: s.garau@sophia-langues.com

Tel: 07 69 08 98 56



les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à **Sophia Langues**.

- **Fonctionnement des Visioconférences**

Les Services **Sophia Langues** incluent des formations en visioconférences

Ces Services prévoient la fourniture d'un nombre d'heures de formation par **Sophia Langues** au Client.

Ces formations peuvent être des ateliers ou des stages.

Elles peuvent être transmises au bureau, en entreprise, au domicile du Client ou sur le dispositif numérique de son choix.

Le Client peut choisir les formations auxquelles il souhaite assister, dans la limite des heures prévues au sein de l'offre de Services de **Sophia Langues**.

Le Client sera informé de la date et des horaires de la formation qu'il choisit, par courriel.

Dans le cadre des visioconférences, le Client peut être filmé par le biais de sa caméra vidéo.

Le Client aura la possibilité d'activer et/ou de désactiver sa caméra vidéo lorsqu'il joindra la visioconférence.

Si le Client active sa caméra vidéo, il ne sera pas enregistré lors de sa participation à la visioconférence, notamment lors de ses échanges avec le formateur.

- **Devis et attestation**

Pour chaque formation, **Sophia Garau** s'engage à fournir un devis au **Client**. Ce dernier est tenu de retourner à **Sophia Langues** un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord » par tout moyen à la convenance du Client (courrier postal ou mail), comme indiqué ci-dessus. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre **Sophia Langues**, l'**OPCO** ou le **Client**.

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation est remise au **stagiaire**. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un **OPCO**, **Sophia Langues** lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture et d'une attestation de présence.

- **Prix et modalités de paiement**

Les prix des formations sont indiqués en euros. Ils sont nets de taxes, **Sophia Langues** n'étant pas assujettie à la TVA. Passé le seuil fixé par la loi, il conviendra d'ajouter la TVA applicable au jour de la commande.

Toute formation commencée est due dans sa totalité.

Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le devis/ bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant. Un acompte de 30% peut être demandé à la commande. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. **Sophia Langues** aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à **Sophia Langues**.

Le règlement du prix de la formation est effectué par virement en précisant le numéro de facture, le nom de l'entreprise et son numéro SIREN/SIRET ou par paypal.

Les prix des formations intra sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au Client. Tous autres frais liés aux outils, ordinateurs, matériels pédagogiques sont entièrement à la charge du stagiaire ou directement au Client.

En cas d'absence ou de retard de règlement, **Sophia Langues** se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. **Sophia Langues** pourra refuser de délivrer la formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur provenant du Client ou de l'**OPCO** sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

- **Prise en charge par un organisme tiers**

Si le Client bénéficie d'un financement par un **OPCO**, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le Client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription et doit figurer la convention avec le nom et les coordonnées de l'**OPCO**. Dans le cas où, **Sophia Langues** ne reçoit pas la prise en charge de l'**OPCO**, au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, **Sophia Langues** se réserve la possibilité de refuser de dispenser la formation et de facturer l'intégralité des coûts de formation au Client.

En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au Client.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités

Sophie Garau

18 rue Victor Hugo

59600 ASSEVENT

Email: s.garau@sophia-langues.com

Tel: 07 69 08 98 56



devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation

L'annulation d'une séance de formation est possible, à condition de le faire au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure du début de la formation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse contact@sophia-langues.com ou en LRAR.

En cas d'annulation entre 4 et 10 jours ouvrables avant la date de la formation, le Client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 10% du coût total initial de la formation. En cas d'annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 50% du coût total initial sera facturée au Client. Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption de la formation donne lieu au paiement de la totalité des frais de formation.

La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le Client, à condition d'adresser une demande écrite à l'organisme de formation dans un délai de 10 jours avant la date de la formation.

Le report d'une séance de formation à l'initiative du stagiaire peut se formaliser par mail à **Sophia Langues**, avant le dernier jour ouvré soit le vendredi à 12h, pour la semaine suivante.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, **Sophie Garau** ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients. Ces derniers seront informés par mail.

Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant, les grèves ou conflits sociaux externes à **Sophia Langues**, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de **Sophia Langues**. Le Client en est informé par mail, aucune indemnité n'est due en raison d'une annulation du fait de **Sophia Langues**. En cas d'annulation définitive de la formation par **Sophia Langues**, il est procédé au remboursement des acomptes perçus le cas échéant. En cas de réalisation partielle

par **Sophia Langues**, seul le prix de la prestation réalisée partiellement sera facturé au titre de la formation.

En cas d'absence du formateur intervenant, **Sophia Langues** s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'assurer dans les meilleurs délais, la continuité de la formation en remplaçant le formateur absent par un autre formateur aux compétences techniques et qualifications équivalentes.

Dans le cas où **Sophia Langues** ne parvient pas à assurer la poursuite de la formation, il s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de reporter ladite formation dans les meilleurs délais.

Formation Inter

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une formation inter, sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à **Sophia Langues** au moins 15 jours ouvrés avant la date de la formation. L'annulation ou le report est effectif après confirmation par **Sophia Langues** auprès du Client.

En cas d'annulation de sa participation par le Client après le 15ème jour ouvré précédant la date de début de la formation, **Sophia Langues** facturera au Client la totalité du prix de la formation.

En cas d'absence à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation, comme il est dit ci-dessus.

En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un Certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. A défaut, il sera redevable de l'intégralité du prix de la formation.

Sauf cycles ou parcours de formation déjà commencé, le Client peut demander le remplacement du participant, sans frais, jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit parvenir par écrit à **Sophia Langues** et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation.

Formation Intra

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une formation intra.

Si cette demande parvient à **Sophia Langues**, par écrit, au moins 21 jours ouvrés avant la date de la formation, seuls les

Sophie Garau

18 rue Victor Hugo

59600 ASSEVENT

Email: s.garau@sophia-langues.com

Tel: 07 69 08 98 56



frais engagés au titre de la préparation (notamment préparation par le formateur etc...) seront facturés au Client.

Si cette demande parvient à **Sophia Langues** entre 20 et 10 jours ouvrés avant la date de la formation, le Client sera facturé de 50% du prix de la formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation (indiqués ci-dessus).

Si cette demande parvient à **Sophia Langues** moins de 10 jours ouvrés avant la formation, le Client sera facturé de 100% du prix de la formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.

Ces frais sont non imputables par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

- **Rétractation**

L'Utilisateur dispose du droit de rétractation. Il a le droit de résilier ce contrat dans un délai de quatorze (14) jours sans avoir à en indiquer les raisons.

Le délai de rétractation expire au bout de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du contrat. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez en informer **Sophia Langues** au 18 rue Victor Hugo, 59600 Assevent par courriel : contact@sophia-langues.com, de votre décision de vous rétracter du présent contrat par une déclaration sans équivoque (une lettre envoyée par la poste, un fax ou un courriel).

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre communication concernant l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous exercez votre droit de rétractation concernant le présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires s'appliquant en raison de votre choix d'un type de livraison autre que le type de livraison standard le moins cher), sans retard injustifié et en tout cas au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter du jour où nous avons été informés de votre décision de rétractation concernant le présent contrat. Nous effectuerons ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement ; en tout état de cause, vous ne devrez pas supporter de frais du fait de ce remboursement.

Le Client reconnaît et accepte que pour toute formation en visioconférence, dès lors que les codes de connexion lui ont

été communiqués, il ne peut se rétracter, et le prix de la formation est entièrement dû à l'Organisme de formation.

- **Programme des formations**

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

- **Dysfonctionnement technique**

Sophia Langues s'engage à remédier à tout dysfonctionnement technique pour la visioconférence dans un délai de 24h ouvrées. Néanmoins, **Sophia Langues** ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due :

- à un cas de force majeure
- à des coupures de courant
- à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès.

Le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare par ailleurs accepter tant les caractéristiques que les limites du service fourni par **Sophia Langues**.

Si le dysfonctionnement informatique ou technique provient du lieu du client, ce dernier s'engage à trouver une solution dans les 24h, sans devoir revenir sur les caractéristiques de la prestation commandée et signée par les deux parties et sur le paiement du montant de la formation.

- **Responsabilité**

Le Client est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par **Sophia Langues**.

La responsabilité de **Sophia Langues** ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute de perte de chance, de Clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de **Sophia Langues** serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de **Sophia Langues** ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la formation concernée.

Sophia Langues se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, le Client dont le comportement gênerait le bon déroulement de l'accompagnement et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

Sophie Garau

18 rue Victor Hugo

59600 ASSEVENT

Email: s.garau@sophia-langues.com

Tel: 07 69 08 98 56



- **Propriété intellectuelle et droit d'auteur**

Sophia Langues peut être amené à fournir au Client une documentation sur support papier et/ou numérique, retraçant l'essentiel de la formation suivie. Cette documentation peut lui être adressée par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client et/ou lors de la formation et/ou sur un espace en ligne dédié.

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de **Sophia Langues**. Le Client s'engage à ne pas utiliser, transmettre, exploiter, transformer ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

Le Client s'engage à ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable de **Sophia Langues**.

Seul un droit d'utilisation personnel, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Client. A cet égard, le Client s'interdit d'exploiter notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation mise à sa disposition.

Distanciel

Les identifiants/code d'accès livrés par voie électronique pour se connecter à la visioconférence au Client sont personnels et confidentiels et ne peuvent en aucun cas être cédés et/ou partagés avec une autre personne salariée ou non du Client ou revendus.

Le Client est responsable de la gestion et de la conservation des identifiants et liens de connexion aux cours en visioconférence. En conséquence, il appartient au Client de mettre en œuvre toutes mesures de précaution nécessaires à leur protection et à leur conservation. Le Client est responsable des conséquences de leur utilisation. **Sophia Langues** ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse des identifiants et liens fournis au Client.

- **Informatique et libertés**

Sophia Langues prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n°

78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés ».

Sophia Langues procède à la collecte et au traitement des Données Personnelles des Clients.

Les Données Personnelles sont collectées et traitées conformément à la Politique de Confidentialité, accessible à l'adresse suivante : contact@sophia-langues.com

Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement de ces données personnelles, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus.

En cas de réclamation, les Utilisateurs peuvent contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Sophia Langues s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du Client. Elle s'interdit de divulguer les données du Client, à des tiers sauf en cas de contrainte légale. **Sophia Langues** s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

- **Médiation**

Les réclamations faites au titre des présentes doivent être adressées par courriel à l'adresse électronique suivante : contact@sophia-langues.com. En cas d'échec de la demande de réclamation auprès de **Sophia Langues** ou en l'absence de réponse, dans un délai de deux mois, le Client particulier, non professionnel, peut soumettre le différend relatif au bon de commande ou aux présentes CGV l'opposant à **Sophia Langues** à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Pour présenter sa demande de médiation, le Client dispose d'un formulaire de réclamation accessible sur le site du médiateur.

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Sophia Langues a choisi le centre de médiation : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 14 rue saint Jean 75017 Paris - <https://cm2c.net/>

Sophie Garau

18 rue Victor Hugo

59600 ASSEVENT

Email: s.garau@sophia-langues.com

Tel: 07 69 08 98 56



- **Loi applicable et attribution de compétence**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre **Sophia Langues** et le Client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux compétents.

Identité du Client :

.....

Adresse du Client :

.....
.....
.....

Date :

Signature du Client (*faire précéder votre signature de la mention « je reconnais avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et en avoir accepté les termes préalablement à ma commande auprès de SOPHIA LANGUES»*):