

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de formation professionnelle, ingénierie pédagogique et accompagnement

VERSION 2026

Document applicable aux devis, conventions et commandes acceptés à compter du 19 août 2026.

EXPERTISE RETAIL by JDFormation

Entreprise individuelle Delphine Joly

3 impasse Jacques Prévert — 64340 Boucau

SIRET 437 652 621 00024

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 75460513164 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Certification Qualiopi n° 283711-1 — catégorie : actions de formation

delphine.joly@expertiseretail.fr — 07 56 83 44 59 — www.expertiseretail.fr

TVA exonérée au titre de la formation professionnelle continue — article 261, 4-4° a du Code général des impôts.

À RETENIR

- 50 % à la commande et solde au plus tard 5 jours ouvrés avant le démarrage, sauf disposition différente au devis.
- Toute prise en charge par un financeur reste sous la responsabilité du client tant qu'une subrogation n'a pas été expressément acceptée.
- Les contenus, supports, outils et livrables demeurent protégés : leur diffusion interne ou externe nécessite l'autorisation prévue au devis.
- Ces CGV sont réservées aux relations professionnelles et aux prestations commandées par un employeur ou un tiers financeur ; elles ne couvrent pas l'achat personnel d'une formation par un consommateur.

ARTICLE 1 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») encadrent les prestations proposées par Expertise Retail by JDFormation (« l'Organisme ») : actions de formation professionnelle, diagnostics, ingénierie pédagogique, conception ou adaptation de supports, formation de formateurs, accompagnement pédagogique, coordination de projets et prestations connexes décrites au devis.

Elles s'appliquent exclusivement aux clients professionnels : entreprises, associations, collectivités, établissements publics, travailleurs indépendants et autres personnes morales ou physiques agissant à des fins professionnelles (« le Client »), ainsi qu'aux prestations commandées par un employeur ou un tiers financeur dans le cadre de son dispositif. Elles sont communiquées avant la commande et prévalent sur tout document du Client, sauf dérogation écrite et expressément acceptée par l'Organisme.

Elles ne s'appliquent pas à l'achat d'une formation par une personne physique agissant à titre personnel et finançant elle-même tout ou partie de son parcours. Une telle vente nécessite un contrat individuel distinct, conforme au Code du travail et, lorsqu'il s'applique, au Code de la consommation.

ARTICLE 2 — DOCUMENTS CONTRACTUELS ET ORDRE DE PRIORITÉ

La relation contractuelle est constituée, par ordre de priorité décroissant, du devis accepté et de ses conditions particulières, de la convention ou du contrat de formation, du programme ou cahier des charges, puis des présentes CGV. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

Les échanges préparatoires, propositions commerciales et estimations n'engagent l'Organisme qu'après acceptation écrite du devis ou signature de la convention ou du contrat. Une signature électronique, un bon pour accord transmis par courriel ou un bon de commande reprenant sans réserve le devis vaut acceptation.

Le Client reconnaît disposer du pouvoir nécessaire pour engager l'entité facturée et avoir vérifié l'adéquation générale de la prestation à ses besoins.

ARTICLE 3 — FORMATION SUR MESURE, DIAGNOSTIC ET MODIFICATIONS

Les prestations sont conçues à partir des informations communiquées par le Client. Celui-ci s'engage à fournir, dans les délais convenus, les données, supports, procédures, exemples, contraintes opérationnelles et disponibilités utiles. L'Organisme ne répond pas d'une inadéquation résultant d'informations absentes, tardives ou inexactes.

Le programme peut faire l'objet d'ajustements pédagogiques mineurs avant ou pendant l'action afin de tenir compte du niveau des participants, des réalités terrain ou des évaluations intermédiaires, sans modifier la nature, les objectifs essentiels, la durée ni le prix convenus.

Toute demande modifiant substantiellement le périmètre — objectifs, durée, nombre de groupes ou de sites, effectif, langue, livrables, calendrier, modalités ou niveau de personnalisation — fait l'objet d'un avenant ou d'un devis complémentaire.

ARTICLE 4 — INSCRIPTION, EFFECTIFS ET PRÉREQUIS

L'inscription devient définitive après réception des documents contractuels acceptés et, lorsqu'il est prévu, de l'acompte. Le Client transmet l'identité et les coordonnées professionnelles des participants dans le délai demandé et les informe des modalités de la formation, du règlement intérieur et du traitement des données nécessaires à l'organisation.

Le Client veille au respect des prérequis indiqués au programme. L'Organisme peut proposer une adaptation ou refuser l'accès d'un participant lorsque son niveau, sa situation ou son comportement compromet sa sécurité, celle du groupe ou le bon déroulement de l'action.

Pour une session interentreprises, l'Organisme peut fixer un effectif minimal. À défaut d'effectif suffisant, il peut reporter ou annuler la session dans les conditions de l'article 13.

ARTICLE 5 — PRIX, TAXES ET FRAIS

Les prix sont exprimés en euros nets de taxe. Sauf mention contraire, ils couvrent exclusivement les prestations et livrables décrits au devis. L'exonération de TVA applicable aux actions de formation ne s'étend pas

automatiquement aux prestations qui seraient juridiquement distinctes de la formation ; leur régime fiscal est précisé au devis ou sur la facture.

Les frais de déplacement courants éventuellement inclus sont indiqués au devis. Les transports, hébergements, repas, locations de salle, matériels spécifiques, impressions exceptionnelles ou autres débours non inclus sont facturés selon le forfait convenu ou, à défaut, au réel sur justificatifs après accord du Client.

Les tarifs de référence, remises ou offres commerciales ne constituent pas un droit acquis pour les commandes ultérieures.

ARTICLE 6 — FACTURATION ET PAIEMENT — CLIENTS PROFESSIONNELS

Sauf échéancier différent prévu au devis, un acompte de 50 % est exigible à la commande. Le solde est exigible au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant le démarrage de la première session. Pour un parcours long, un déploiement multisite, une mission d'ingénierie ou un accompagnement annuel, une facturation par jalons ou échéances peut être convenue.

Le règlement s'effectue par virement bancaire aux coordonnées figurant sur la facture. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Le Client ne peut pratiquer aucune compensation, retenue ou déduction unilatérale.

Lorsque le Client est une personne publique, les règles de facturation et de paiement propres à la commande publique s'appliquent, sous réserve des mentions du marché ou du bon de commande.

POINT DE VIGILANCE

Les modalités de paiement prévues au présent article concernent exclusivement les clients professionnels et les prestations commandées par un employeur ou un tiers financeur.

ARTICLE 7 — RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT

Toute somme non réglée à son échéance par un Client professionnel entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne le plus récent majoré de dix (10) points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due pour chaque facture impayée à son échéance. Lorsque les frais exposés dépassent ce montant, une indemnisation complémentaire peut être réclamée sur justificatifs.

L'Organisme peut suspendre l'accès aux sessions, différer la remise des livrables ou résilier la commande après mise en demeure restée sans effet, sans préjudice des sommes dues et des dommages éventuellement réclamés.

ARTICLE 8 — FINANCEMENT PAR UN OPCO OU UN AUTRE TIERS

Le Client effectue lui-même les démarches de prise en charge et vérifie les critères d'éligibilité, délais, plafonds et pièces exigées par son financeur. Une mention relative à une prise en charge possible ne constitue ni une garantie d'accord ni un engagement de remboursement.

Sauf accord écrit de subrogation accepté par l'Organisme, le Client règle les factures aux échéances prévues puis sollicite son remboursement auprès du financeur. L'absence, le refus, la réduction, la suspension ou le retard de prise en charge ne libère pas le Client de son obligation de paiement.

En cas de subrogation acceptée, le Client reste redevable de tout montant non pris en charge, notamment en raison d'un plafond, d'une absence, d'un abandon, d'un dossier incomplet ou d'un manquement imputable au Client ou au participant.

ARTICLE 9 — ORGANISATION DU PRÉSENTIEL, DU DISTANCIEL ET DU TERRAIN

Pour une formation dans les locaux du Client, celui-ci met à disposition un environnement conforme aux règles de sécurité et d'accessibilité, une salle ou un espace adapté, le matériel convenu et des conditions permettant aux participants de suivre l'action sans interruption opérationnelle excessive.

Pour une classe virtuelle, chaque participant doit disposer d'une connexion stable, d'un équipement compatible, d'un micro, d'une caméra lorsqu'elle est pédagogiquement nécessaire et d'un environnement propice. Un incident technique propre au Client ou au participant ne peut être assimilé à une annulation de l'Organisme. Une solution de rattrapage peut être proposée et facturée selon les circonstances.

Le Client s'assure que les participants respectent les horaires, consignes, règles de sécurité et règlement intérieur applicable. Les temps de pause et interruptions ne modifient pas la durée contractuelle lorsqu'ils sont intégrés à l'organisation pédagogique.

ARTICLE 10 — ACCESSIBILITÉ ET SITUATIONS DE HANDICAP

Le Client et les participants sont invités à signaler suffisamment tôt tout besoin d'aménagement. L'Organisme étudie, avec la personne concernée et les partenaires utiles, les adaptations raisonnablement possibles. Si une adaptation ne peut être mise en œuvre dans des conditions satisfaisantes, une orientation vers une structure adaptée pourra être proposée.

Référente handicap : Delphine Joly — delphine.joly@expertiseretail.fr — 07 56 83 44 59.

ARTICLE 11 — REPORT, ANNULATION OU REMPLACEMENT À L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute demande est adressée par écrit. Le Client peut remplacer un participant jusqu'au démarrage, sans frais, sous réserve du respect des prérequis et de la transmission des informations nécessaires.

Pour une action de formation planifiée, hors ingénierie déjà réalisée, les indemnités suivantes sont applicables en cas d'annulation ou de report demandé par le Client :

Préavis reçu	Annulation	Report accepté*
Plus de 30 jours ouvrés	Travaux réalisés et frais engagés	Sans indemnité, hors frais engagés
De 15 à 30 jours ouvrés	30 % du prix	10 % du prix
De 8 à 14 jours ouvrés	50 % du prix	25 % du prix
Moins de 8 jours ouvrés ou absence	100 % du prix	50 % du prix

* Un seul report sans modification substantielle, à une date fixée d'un commun accord dans les six mois, sous réserve des disponibilités. À défaut de nouvelle date ou en cas de second report, le barème d'annulation s'applique.

Les travaux d'analyse, de conception, de personnalisation, de coordination et les frais irréversiblement engagés restent dus en sus lorsqu'ils ne sont pas compris dans l'indemnité. Les indemnités d'annulation ne constituent pas des dépenses de formation et ne peuvent être imputées sur les fonds de la formation professionnelle.

En cas de cessation anticipée ou d'abandon en cours d'action imputable au Client ou au participant, les prestations effectivement réalisées sont facturées. Le solde peut être dû à titre d'indemnité selon le devis et le présent barème, sauf force majeure reconnue.

ARTICLE 12 — FORCE MAJEURE

Aucune partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français. La partie concernée informe l'autre sans délai et fournit les éléments utiles. Les parties recherchent prioritairement un report ou une adaptation. À défaut, seules les prestations effectivement réalisées et les frais non récupérables sont dus, sous réserve des règles impératives applicables.

ARTICLE 13 — ANNULATION OU MODIFICATION À L'INITIATIVE DE L'ORGANISME

L'Organisme peut remplacer un intervenant par un professionnel de compétence équivalente, modifier le lieu ou adapter la modalité lorsque cela ne dénature pas la prestation. Il peut reporter ou annuler une session notamment en cas d'indisponibilité de l'intervenant, force majeure, problème de sécurité ou effectif insuffisant en interentreprises.

Le Client est informé dans les meilleurs délais. L'Organisme propose une nouvelle date ou rembourse les sommes correspondant aux prestations non réalisées. Sauf faute prouvée, aucune indemnité supplémentaire ni remboursement de frais indirects engagés par le Client n'est dû.

ARTICLE 14 — ÉVALUATION, ASSIDUITÉ ET DOCUMENTS DE FIN DE FORMATION

L'assiduité peut être établie par feuilles d'émargement, relevés de connexion, travaux, évaluations, attestations ou tout autre moyen adapté. Le participant s'engage à renseigner loyalement les documents demandés.

La remise d'une attestation de fin de formation, d'un certificat de réalisation ou d'un relevé d'acquis ne vaut pas délivrance d'une certification professionnelle, sauf mention expresse d'un dispositif enregistré et conditions spécifiques prévues au programme.

L'Organisme est tenu à une obligation de moyens. Il ne garantit ni résultat commercial, managérial ou professionnel, ni réussite à une évaluation, ni obtention d'un financement, d'un emploi ou d'une promotion.

ARTICLE 15 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT D'UTILISATION

Les méthodes, architectures pédagogiques, textes, présentations, guides, carnets, exercices, grilles, vidéos, visuels, modèles, outils et livrables créés ou utilisés par l'Organisme demeurent sa propriété exclusive ou celle de leurs titulaires, y compris lorsqu'ils sont personnalisés pour le Client, sauf cession expresse et détaillée au devis.

Le paiement intégral ouvre au Client et aux participants un droit personnel, non exclusif et non transférable d'utilisation interne, pour les besoins prévus au contrat. Sont interdits sans autorisation écrite : reproduction ou diffusion au-delà des destinataires autorisés, mise en ligne, revente, transmission à un autre organisme ou formateur, suppression des mentions d'auteur, adaptation substantielle, exploitation commerciale ou utilisation pour former des tiers.

Lorsqu'une formation de formateurs, une académie interne ou une licence de déploiement prévoit la réutilisation de supports, son périmètre — entités, sites, utilisateurs, durée, droit d'adaptation et mises à jour — est défini au devis. Tout usage hors périmètre donne lieu à une autorisation et une tarification complémentaires.

ARTICLE 16 — CONFIDENTIALITÉ, IMAGE ET ENREGISTREMENT

Chaque partie protège les informations confidentielles reçues dans le cadre de la mission et ne les utilise que pour son exécution. Cette obligation ne couvre pas les informations publiques, déjà connues légitimement, reçues licitement d'un tiers ou dont la divulgation est exigée par la loi.

Les participants s'engagent à respecter la confidentialité des situations, données et témoignages partagés par le groupe. Toute captation sonore ou vidéo, photographie, retransmission ou utilisation d'un outil automatisé de prise de notes est interdite sans accord préalable de l'Organisme et information des personnes concernées.

Aucune photographie, citation nominative, témoignage, logo ou référence client n'est utilisé à des fins de communication sans autorisation adaptée. Les références purement factuelles peuvent toutefois être mentionnées lorsque le Client y a expressément consenti.

ARTICLE 17 — DONNÉES PERSONNELLES

L'Organisme traite les données nécessaires à la gestion des demandes, inscriptions, conventions, convocations, évaluations, attestations, factures, obligations réglementaires et suivi de la relation client. Les bases juridiques sont, selon les cas, l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales et l'intérêt légitime de l'Organisme.

Les données sont accessibles aux personnes habilitées, intervenants et prestataires strictement nécessaires, ainsi qu'aux financeurs ou autorités lorsque la réglementation l'exige. Elles sont conservées pendant les durées légales ou nécessaires à la preuve et à la gestion de la prestation.

Toute personne peut exercer ses droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et, lorsque applicable, portabilité, en écrivant à delphine.joly@expertiseretail.fr. Elle peut également saisir la CNIL. Certains documents doivent néanmoins être conservés en vertu d'obligations légales.

ARTICLE 18 — EXCLUSION DES VENTES AUX CONSOMMATEURS

Les présentes CGV ne régissent pas les contrats conclus avec une personne physique achetant une formation à titre personnel et à ses frais. Tant que l'Organisme n'a pas désigné un médiateur de la consommation compétent et mis en place la documentation spécifique requise, aucune commande relevant du droit de la consommation ne doit être acceptée sur la base du présent document.

Une personne souhaitant financer personnellement tout ou partie de sa formation reçoit, avant toute inscription définitive et tout règlement, un contrat individuel distinct conforme aux articles L. 6353-3 à L. 6353-7 du Code du travail et, le cas échéant, aux dispositions du Code de la consommation relatives à l'information précontractuelle, à la rétractation et à la médiation.

IMPORTANT

Ne pas utiliser ces CGV pour un autofinancement personnel, même partiel. Une version contractuelle dédiée devra être établie avant d'accepter la commande.

ARTICLE 19 — SOUS-TRAITANCE ET INTERVENANTS

L'Organisme peut confier tout ou partie de l'animation, de la conception ou de la coordination à des formateurs et prestataires sélectionnés sous sa responsabilité, dans le respect des exigences applicables. Le Client accepte ce principe, sauf exigence justifiée expressément inscrite au devis.

Le recours à un intervenant déterminé n'est une condition essentielle que si le devis le stipule expressément.

ARTICLE 20 — RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

Chaque partie répond des dommages directs qu'elle cause par sa faute. L'Organisme ne saurait être tenu responsable des décisions prises par le Client ou les participants à partir des contenus, ni des dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, perte de chance, atteinte à l'image, perte de données ou désorganisation.

Dans les relations entre professionnels et sauf dommage corporel, dol, faute lourde ou disposition impérative contraire, la responsabilité totale de l'Organisme est limitée au montant hors taxes effectivement encaissé au titre de la prestation à l'origine du dommage.

Le Client demeure responsable de ses locaux, matériels, systèmes d'information, consignes internes, décisions opérationnelles et participants. Il déclare disposer des assurances adaptées à son activité.

ARTICLE 21 — RÉCLAMATIONS

Toute réclamation est adressée dans les meilleurs délais à : Expertise Retail by JDFormation — Delphine Joly — 3 impasse Jacques Prévert, 64340 Boucau — delphine.joly@expertiseretail.fr. Elle précise la prestation concernée, les faits, la date et la solution demandée. L'Organisme accuse réception et apporte une réponse dans un délai raisonnable au regard de la nature du dossier.

ARTICLE 22 — ACCOMPAGNEMENTS ANNUELS ET HEURES REPORTABLES

Lorsqu'un accompagnement est souscrit pour une période annuelle, le volume, les modalités de sollicitation, les délais de prévenance, les livrables et le traitement des heures non consommées sont définis au devis. À défaut de stipulation contraire, les heures sont utilisables pendant la durée contractuelle et reportables pendant trois (3) mois après son terme, puis définitivement perdues.

Les demandes excédant le forfait ou sortant de son périmètre nécessitent une validation préalable et sont facturées au tarif prévu au devis ou, à défaut, sur proposition complémentaire. Il n'y a pas de reconduction tacite sauf clause expresse.

ARTICLE 23 — IMPRÉVISION, NULLITÉ PARTIELLE ET NON-RENONCIATION

Si un changement imprévisible bouleverse l'économie d'une mission longue ou multisite, les parties se rapprochent de bonne foi pour adapter le calendrier, le périmètre ou le prix. À défaut d'accord, elles peuvent mettre fin aux prestations restant à exécuter, sans remettre en cause les sommes dues au titre du travail accompli et des engagements irréversibles.

La nullité ou l'inapplicabilité d'une clause n'affecte pas les autres stipulations. Le fait de ne pas se prévaloir ponctuellement d'un droit ne vaut pas renonciation pour l'avenir.

ARTICLE 24 — DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les documents contractuels sont soumis au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable et se rencontrent ou échangent dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification écrite du différend.

À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE, TOUT LITIGE ENTRE COMMERÇANTS RELATIF À LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BAYONNE, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE. POUR LES AUTRES CLIENTS, LA JURIDICTION COMPÉTENTE EST DÉTERMINÉE SELON LES RÈGLES LÉGALES.

Le présent article est réservé aux relations professionnelles. Il ne peut être opposé à un consommateur, les ventes aux consommateurs étant exclues du champ des présentes CGV conformément à l'article 18.

ARTICLE 25 — ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCEPTATION

Les présentes CGV entrent en vigueur le 19 août 2026 et remplacent toute version antérieure pour les nouvelles commandes. Leur acceptation résulte de la signature du devis, de la convention ou du contrat qui y fait référence. Une copie peut être remise sur demande et doit être conservée avec les documents contractuels.

RÉFÉRENCES JURIDIQUES PRINCIPALES

Code du travail : articles L. 6353-1 à L. 6353-7. Code de commerce : article L. 441-10 et article D. 441-5. Code civil : notamment articles 1103, 1104, 1218 et 1195. Code de la consommation : règles applicables aux contrats conclus à distance ou hors établissement et à la médiation de la consommation.

Document de travail juridique adapté à l'activité de l'Organisme. Une validation par un professionnel du droit est recommandée avant utilisation pour une vente régulière à des consommateurs, un marché public complexe, une certification enregistrée ou un déploiement international.