



CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) Présentiel et Distanciel

Article 1 – Objet et champ d’application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités et conditions d’utilisation des services proposés ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre. Elles s’appliquent à toutes les prestations de formation en continue pour adultes dispensées en présentielle ou distanciel par l’organisme Bello Performance dûment déclaré sous le numéro de déclaration d’activité N°76660274366. Toute commande implique l’adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes CGV.

Article 2 – Inscription et convention de formation

L’inscription à une formation se fait via l’acceptation du devis et la signature d’une convention de formation professionnelle établie conformément aux dispositions du Code du travail.

Article 3 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs des formations sont indiqués en euros, nets de taxes ou avec TVA si applicable. Le paiement est exigible selon les conditions précisées sur la facture. Sauf conditions particulières, un acompte de 30% peut être demandé à la signature du devis.

Article 3.1 – Prise en charge par un OPCO

En cas de prise en charge par un OPCO, il appartient au client de faire la demande de financement avant le démarrage de la formation. En l’absence de confirmation de prise en charge, le client reste redevable de l’intégralité des frais de formation.

Article 3.2 – En cas d’auto-financement

En cas de financement personnel, la formation sera à régler soit par chèque à l’ordre de la SASU Bello Performance soit par virement bancaire (les coordonnées bancaires seront indiquées sur le devis). L’apprenant.e s’engage à s’assurer que le règlement est parvenu à l’organisme de formation au plus tard 30 jours avant la date de début de la formation.

Article 4 – Annulation, report, remplacement et abandon (présentiel)

○ *Annulation*

Toute annulation doit être notifiée par écrit. En cas d’annulation par le client plus d’un mois avant la formation des frais d’annulation de 50% seront appliqués. Entre 1 mois et 2

semaines avant des frais d’annulation de 70% seront appliqués. Moins de 2 semaines avant : 100% du coût. La totalité des frais sera due.

Nom de l’organisme	Type de document	Date de création	Date de mise à jour
Bello Performance	CGV	14/02/2025	26/03/2025

- *Report*

L'organisme de formation se réserve le droit de reporter une session en cas d'effectif insuffisant ou pour toute raison impérative.

En cas d'annulation par l'Organisme de Formation, la formation sera reportée ou remboursée intégralement.

- *Abandon*

En cas d'abandon de la formation, l'apprenant est tenu d'en informer l'organisme de formation par écrit. L'abandon peut entraîner des conséquences administratives et financières, notamment la facturation des heures de formation réalisées et des frais engagés, conformément aux présentes CGV et aux modalités de prise en charge établies avec les financeurs (OPCO, CPF, employeurs, etc.).

Tous les documents liés à l'abandon sont conservés pendant une durée de **5 ans** conformément aux obligations légales et aux exigences Qualiopi.

Article 4.1 – Droit de rétractation (distanciel)

Le client a la possibilité de se rétracter après avoir conclu le contrat de formation via notre formulaire de rétractation, en faisant une demande de formulaire par écrit à l'adresse mail : contact@candicebaylaud.com, à compléter et renvoyer par courrier recommandé avec accusé de réception uniquement en l'adressant à la Sasu Bello Performance, 14 rue beau de rochas, 66330 Cabestany.

Le délai de rétractation est de **14 jours**, il court à compter de la conclusion du contrat.

Une fois la rétractation accusée, l'organisme de formation dispose d'un délai de **14 jours pour procéder au remboursement** de la totalité des sommes versées.

Certaines prestations **ne sont pas soumises au droit de rétractation** et ne peuvent donc pas être remboursées. Notamment, si l'accès à la formation a déjà commencé ou a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et que l'acheteur a expressément renoncé à son droit de rétractation en acceptant les conditions générales de vente, ce droit peut ne pas s'appliquer (article L. 221-28 du Code de la consommation). La formation sera donc totalement dû et ne pourra être remboursée.

Dans le cadre d'une formation financée par un organisme de financement (Caisse des Dépôts et Consignations, Pole Emploi, OPCO, etc), les CGV de l'organisme de financement prévalent sur les CGV présents ici. Le délai de rétractation ne s'applique donc pas comme ci-dessus.

Article 4.2 : Modalités de réclamation

Tout stagiaire souhaitant formuler une réclamation doit télécharger et compléter le formulaire de réclamation présent sur le site internet : www.candicebaylaud.com puis

Nom de l'organisme	Type de document	Date de création	Date de mise à jour
Bello Performance	CGV	14/02/2025	26/03/2025

l'envoyer à la direction de l'organisme de formation par mail à contact@candicebaylaud.com ou par courrier au 14 rue beau de rochas, 66330 en précisant l'objet de sa réclamation et les faits concernés. L'organisme s'engage à accuser réception sous un délai de 5 jours ouvrés et à apporter une réponse dans un délai maximum de 30 jours. Si le différend persiste, le stagiaire peut solliciter un médiateur externe dont les coordonnées seront communiquées sur demande.

Article 5 – Responsabilité et assurance

L'organisme de formation s'engage à réaliser ses prestations avec diligence et professionnalisme. Il ne peut être tenu responsable des accidents ou dommages causés par des tiers durant la formation.

L'organisme s'engage également à avoir une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro), qui couvre les dommages causés pendant l'exécution d'une prestation effectuées par l'entreprise.

Article 6 – Propriété Intellectuelle

Les supports de formation fournis sont la propriété exclusive de l'organisme de formation. Toute reproduction, diffusion ou exploitation sans autorisation est interdite.

Article 7 – Protection des données personnelles

Les données personnelles des participants sont collectées et traitées conformément au RGPD. Elles ne seront en aucun cas cédées à des tiers sans consentement.

Dans le cadre de son activité de formation, Bello Performance collecte et traite des données personnelles des participants conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - UE 2016/679)** et à la **loi Informatique et Libertés**.

1. Données collectées :

Les informations recueillies incluent **nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, entreprise, fonction, informations de facturation, et toute donnée nécessaire à l'organisation et au suivi de la formation.**

2. Finalités du traitement :

Ces données sont utilisées uniquement pour :

- La gestion administrative et pédagogique des formations.
- L'émission des attestations de formation et certificats.
- Le suivi qualité et l'amélioration des services proposés.
- La communication avec les apprenants et financeurs.

Nom de l'organisme	Type de document	Date de création	Date de mise à jour
Bello Performance	CGV	14/02/2025	26/03/2025

3. Conservation des données :

Les données sont conservées **pendant une durée de 5 ans** à compter de la fin de la formation, sauf obligation légale imposant une conservation plus longue.

4. Droits des apprenants :

Conformément au RGPD, chaque participant dispose des droits suivants :

- **Droit d'accès** : Obtenir les informations détenues le concernant.
- **Droit de rectification** : Corriger ou compléter ses informations.
- **Droit à l'effacement** : Demander la suppression des données sous certaines conditions.
- **Droit à la portabilité** : Récupérer ses données dans un format lisible.
- **Droit d'opposition** : Refuser l'utilisation de ses données pour certaines finalités.

Pour exercer ces droits, une demande écrite doit être adressée à contact@candicebaylaud.com.

5. Transmission des données :

Les données personnelles ne sont transmises à **aucun tiers non autorisé** et ne sont partagées qu'avec les organismes financeurs (OPCO, CPF) et administrations concernées en cas de nécessité réglementaire.

Article 8 – Droit à l'image

Dans le cadre des formations proposées par **Bello Performance** des prises de vue (photos et/ou vidéos) peuvent être réalisées afin d'illustrer et de promouvoir les activités de formation sur différents supports de communication (site internet, réseaux sociaux, plaquettes commerciales, rapports d'activité, etc.).

1. Consentement préalable

Aucune image d'un participant ne sera captée, utilisée ou diffusée sans son **accord exprès et écrit**. Lors de son inscription ou au début de la formation, une autorisation de droit à l'image sera proposée à chaque participant, précisant les modalités d'utilisation de ces contenus.

2. Utilisation et diffusion

Les images collectées pourront être utilisées uniquement dans un **cadre pédagogique et promotionnel**, et ne feront l'objet d'aucune exploitation commerciale non prévue explicitement dans l'autorisation signée par le participant.

3. Droit de retrait

Tout participant ayant donné son consentement peut, à tout moment, exercer son **droit de retrait**, en envoyant une demande écrite à contact@candicebaylaud.com Dans ce cas, le

Nom de l'organisme	Type de document	Date de création	Date de mise à jour
Bello Performance	CGV	14/02/2025	26/03/2025

centre de formation s'engage à retirer ou anonymiser les contenus concernés dans les meilleurs délais.

Article 9 – Publicité

L'organisme Bello Performance se réserve la faculté d'insérer sur toute page du Site et dans toute communication aux Clients tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont Bello Performance sera seule juge.

Article 10– Accès aux profils OPCO et accompagnement dans la prise en charge

Dans le cadre de l'accompagnement à la prise en charge des formations par les **Opérateurs de Compétences (OPCO)**, **Bello Performance** peut être amené à accéder aux informations administratives et aux profils OPCO des apprenants afin de faciliter le montage du dossier de financement.

1. Consentement et autorisation préalable

Aucune consultation ou utilisation des informations personnelles des apprenants sur les plateformes des OPCO ne sera effectuée sans leur **accord exprès et écrit**. À cet effet, un **document d'autorisation spécifique** sera signé par chaque participant concerné, précisant les modalités et la durée d'accès aux informations nécessaires.

2. Finalité de l'accès aux données OPCO

L'accès aux profils OPCO est exclusivement destiné à :

- Vérifier l'éligibilité du financement de la formation
- Faciliter la constitution et le suivi du dossier de prise en charge
- Transmettre les justificatifs nécessaires aux OPCO
- Assurer le bon traitement administratif du dossier

3. Sécurisation et confidentialité des données

Les informations OPCO consultées ou transmises sont **strictement confidentielles** et utilisées uniquement pour la demande de prise en charge. Elles ne seront en aucun cas **stockées, cédées ou utilisées à d'autres fins** que celles définies dans l'autorisation signée par l'apprenant.

4. Droit de rétractation

L'apprenant peut à tout moment retirer son consentement en envoyant une demande écrite à **contact@candicebaylaud.com**. Dans ce cas, **Bello Performance** cessera immédiatement toute consultation ou assistance relative à son dossier OPCO.

Nom de l'organisme	Type de document	Date de création	Date de mise à jour
Bello Performance	CGV	14/02/2025	26/03/2025

Article 11– Médiation

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsqu'un Client a adressé une réclamation écrite à Bello Performance et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Il peut contacter à cette fin le médiateur de la consommation suivant :

SAS Médiation Solution

222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost

site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>,

email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Article 12– Règlement des litiges

Tout litige relatif à l'application des présentes CGV relève de la compétence des tribunaux du ressort de Perpignan.

Nom de l'organisme	Type de document	Date de création	Date de mise à jour
Bello Performance	CGV	14/02/2025	26/03/2025