

Conditions générales de vente

CGV Particuliers et professionnels — Version 4 du 15/08/2026

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les prestations de formation proposées par PÔLE ESSENTIELS (ci-après « le prestataire »), société à responsabilité limitée à associé unique au capital social de 1 000 euros, dont le siège social est situé 18 Chemin du Jas de Bassas, 13710 Fuveau, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés d'Aix-en-Provence sous le numéro 817 458 383, représentée par Mme Nursel Ozkan Gonzalez, gérante et associée unique. Organisme de formation déclaré sous le numéro d'activité 93132344113 auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. SIRET : 817 458 383 00020 - APE 8559B.

PÔLE ESSENTIELS propose des formations en distanciel ou en présentiel, à destination de :

- Particuliers, c'est-à-dire des personnes physiques agissant à titre non professionnel (y compris les aidants ou les proches de personnes en situation de handicap) ;
- Professionnels indépendants, tels que les auto-entrepreneurs, les professions libérales, etc. ;
- Structures, c'est-à-dire des personnes morales telles qu'une entreprise, une association, une collectivité ou un établissement public ou privé.

Les présentes CGV s'appliquent à tous les clients, y compris les particuliers ayant conclu un contrat ou une convention de formation professionnelle avec PÔLE ESSENTIELS.

PÔLE ESSENTIELS peut également proposer, à la demande du client, des missions d'accompagnement individualisé sur mesure. Ces missions ne constituent pas des actions de formation au sens du Code du travail et ne sont pas régies par les présentes CGV : elles font, le cas échéant, l'objet d'un contrat de prestation de services spécifique, dont les conditions (objet, durée, tarif, modalités) sont définies au cas par cas avec le client.

Article 2 : Documents contractuels

Selon la nature du Client, PÔLE ESSENTIELS établit le document contractuel approprié, conformément aux dispositions des articles L.6353-1 et suivants du Code du travail :

- Pour les clients Particuliers, un contrat de formation professionnelle est établi, conformément à l'article L.6353-3 du Code du travail. Ce contrat mentionne notamment l'intitulé, les objectifs, la nature, la durée, le programme, les modalités de déroulement, les modalités de sanction, les prix, ainsi que les conditions de rétractation.
- Pour les Clients Professionnels indépendants ou Structures, une convention de formation professionnelle est établie, en application de l'article L.6353-2 du Code du travail. Cette convention précise les éléments essentiels de la prestation : objet, contenu, durée, effectifs concernés, modalités d'exécution et de règlement.

Le client s'engage à retourner dans les meilleurs délais à PÔLE ESSENTIELS un exemplaire signé du contrat ou de la convention concernée. Le cas échéant, et notamment pour les établissements publics, un bon de commande ou tout document équivalent comportant les mentions obligatoires pourra être accepté comme engagement contractuel. Ces documents ont pour objet de formaliser les engagements réciproques des parties dans le cadre de l'action de formation.

Article 3 : Définition de l'activité de formation

L'activité de formation proposée par PÔLE ESSENTIELS comprend l'ensemble des actions pédagogiques destinées à transmettre des compétences, des connaissances ou un savoir-faire aux stagiaires, conformément aux dispositions des articles L.6313-1 et suivants du Code du travail. Cette activité inclut :

- L'animation directe assurée par PÔLE ESSENTIELS ou par ses formateurs, en présentiel ou en distanciel (visioconférence). Cette animation peut comprendre un enseignement théorique, un accompagnement pratique pour la mise en œuvre des concepts acquis, ainsi qu'une évaluation des acquis des stagiaires ;
- L'animation confiée à des intervenants externes, selon les besoins pédagogiques et organisationnels, à des sous-traitants qualifiés. Cette sous-traitance peut concerner notamment l'animation en face-à-face pédagogique ou en visioconférence auprès d'un public de stagiaires ayant conclu un contrat ou une convention de formation professionnelle avec PÔLE ESSENTIELS.

PÔLE ESSENTIELS reste responsable de la qualité, de la conformité et de la bonne exécution de l'ensemble des prestations, qu'elles soient réalisées en interne ou en sous-traitance.

Article 4 : Modalités d'inscription et de commande

L'inscription à une formation proposée par PÔLE ESSENTIELS peut s'effectuer :

- par courriel à l'adresse suivante : contact@pole-essentiels.com, ou
- via le formulaire de contact en ligne disponible sur le site internet de PÔLE ESSENTIELS.

La commande devient définitive à compter de la réception d'une confirmation écrite émanant de PÔLE ESSENTIELS, et/ou du paiement effectué conformément aux conditions définies. Selon la nature du Client, les modalités contractuelles sont les suivantes :

- Pour les Particuliers : la commande est validée après signature d'un contrat de formation professionnelle, établi conformément à l'article L.6353-3 du Code du travail.
- Pour les Professionnels indépendants et les Structures : la commande est validée après signature d'une convention de formation professionnelle, en application de l'article L.6353-2 du Code du travail.
- Pour les Structures, un devis signé ou un bon de commande dûment complété et signé est également requis avant le démarrage de la formation.

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client — qu'il soit Particulier, Professionnel indépendant ou Structure — des présentes Conditions Générales de Vente, lesquelles prévalent sur tout autre document émanant du Client, notamment sur ses propres conditions générales d'achat.

Article 5 : Conditions de tarification

Tous nos prix sont indiqués en euros. Conformément à l'attestation délivrée par l'autorité administrative compétente (DREETS), les prestations de formation proposées par PÔLE ESSENTIELS sont exonérées de TVA en application de l'article 261-4-4°-a du Code général des impôts. La mention « Exonération de TVA — article 261-4-4°-a du CGI » figure sur les factures correspondantes. Toute formation commencée est due en entier.

Afin d'assurer une tarification équitable et adaptée aux capacités financières de ses différents clients, PÔLE ESSENTIELS applique une grille tarifaire différenciée selon la catégorie du client :

- Particuliers : personnes physiques finançant personnellement leur formation, y compris les aidants familiaux ou les proches de personnes en situation de handicap ;
- Professionnels indépendants et Structures : personnes physiques ou morales exerçant une activité professionnelle (auto-entrepreneurs, professions libérales, entreprises, associations, établissements publics ou privés, collectivités, etc.).

Les Particuliers peuvent bénéficier d'un tarif préférentiel. Afin d'en bénéficier, ils s'engagent à fournir, au moment de l'inscription ou de la contractualisation, un justificatif officiel valide attestant de leur statut, tel qu'une attestation sur l'honneur de financement personnel ou un document établissant le lien familial avec la personne concernée.

En l'absence de justificatif, le tarif standard applicable aux Professionnels indépendants et Structures sera automatiquement appliqué. PÔLE ESSENTIELS se réserve le droit de requalifier la catégorie tarifaire ou de refuser l'inscription en cas d'absence ou de non-conformité du justificatif. Toute fausse déclaration pourra entraîner l'annulation du contrat ou de la convention de formation.

Article 6 : Modalités de paiement et de facturation

Toute formation commencée est due en entier. Le Client demeure responsable du règlement, même en cas de financement externe ou partiel par un organisme tiers (ex. OPCO).

Les factures sont établies en euros, sans escompte, et payables à l'ordre de PÔLE ESSENTIELS. Les modes de paiement acceptés sont : virement bancaire ou paiement en ligne sécurisé.

Particuliers et professionnels indépendants : le règlement intégral du coût de la formation doit être effectué dans les sept (7) jours suivant la signature du contrat. Si la contractualisation intervient dans un délai inférieur à sept (7) jours avant le début de la formation, le paiement doit être effectué immédiatement et avant le démarrage de la prestation. L'inscription n'est considérée comme définitive qu'à réception du paiement complet. Le Client particulier comprend que si la formation commence avant la fin du délai légal de 14 jours, il perd son droit de rétractation. Le non-respect des délais de paiement pourra entraîner la suspension ou l'annulation de la participation à la formation, sans droit à remboursement, sauf en cas de force majeure dûment justifiée.

Structures : pour ces clients, la facturation est émise à l'issue de la formation, sauf dispositions contraires spécifiées dans la convention de formation. Le règlement est

exigible à réception de facture, avec un délai maximum de trente (30) jours calendaires.

Le Client peut, s'il le souhaite, solliciter une prise en charge financière auprès de son OPCO. Cette démarche relève exclusivement de sa responsabilité. Il lui appartient de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de son acceptation, de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou son bon de commande, et de fournir tous les documents requis et de s'assurer de la bonne exécution du paiement par l'OPCO désigné. Le tarif convenu dans la convention reste indépendant de toute décision de l'OPCO. En cas de refus, de non-paiement ou de paiement partiel par l'OPCO, le Client demeure redevable de l'intégralité du coût de la formation et doit en assurer le règlement dans les mêmes délais.

En cas de retard de paiement, des pénalités seront automatiquement appliquées, calculées au taux directeur semestriel de la BCE en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, majoré de dix (10) points, exigibles dès réception de l'avis d'application. Le Client sera également redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, conformément aux articles L.441-6 et D.441-5 du Code de commerce.

Article 7 : Conditions d'annulation ou de report des formations

Ces conditions complètent celles prévues dans le contrat particulier ou la convention signé par le client.

Annulation par le client au moins 30 jours ouvrables avant le début de la formation : toute annulation doit être communiquée par écrit (email ou courrier). Toute annulation intervenant au moins trente (30) jours ouvrables avant le début de la formation donnera droit à un remboursement intégral du prix de la formation déjà versé. Toutefois, les frais engagés par le formateur (déplacements, hébergement, matériels spécifiques), sur présentation de justificatifs, seront à la charge du client.

Annulation moins de 30 jours ouvrables avant le début de la formation : toute annulation doit être communiquée par écrit (email ou courrier). Toute annulation intervenant moins de trente (30) jours ouvrables avant le début de la formation donnera droit : soit à un remboursement de 50 % du prix total de la formation déjà versé, soit à la facturation de 50 % du coût de la formation si celle-ci n'avait pas encore été payée. Les frais déjà engagés par le formateur (déplacements, hébergement, matériels spécifiques), sur présentation de justificatifs, seront facturés au client.

En cas d'abandon ou d'absence pendant la formation : le client restera redevable de 100 % du coût de la formation, ainsi que des frais engagés par le formateur (déplacements, hébergement, matériels spécifiques), sur présentation de justificatifs.

En cas de force majeure : les absences ou annulations dues à un cas de force majeure (maladie grave, accident, décès d'un proche) devront être justifiées par le client au moyen de tout document approprié et formel. Ces absences ou annulations pourront donner lieu, selon un commun accord entre PÔLE ESSENTIELS et le client, à un report, rééchelonnement ou remboursement de la formation. Cette clause constitue une indemnité contractuelle proportionnée au préjudice économique subi par l'organisme de formation, conformément à l'article 1231-5 du Code civil.

Annulation ou report par le Prestataire : PÔLE ESSENTIELS se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation sans frais pour le client dans les cas suivants : force majeure, tout événement indépendant de la volonté de l'organisme, rendant impossible la réalisation de la formation ; nombre insuffisant de participants, si le nombre minimum de participants requis n'est pas atteint pour assurer la qualité pédagogique de la session. Dans ce cas, le client sera informé dans les meilleurs délais et pourra choisir entre participer à la session reportée, ou annuler sa participation et obtenir un remboursement intégral des sommes déjà versées.

Toute demande de rattrapage ou indemnisation complémentaire doit être accompagnée de justificatifs appropriés (certificat médical, preuve de force majeure, factures de frais engagés, etc.).

Article 8 : Délai de rétractation

Clients Particuliers : conformément aux articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation, le client particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. En cas d'exercice de ce droit, aucun paiement supplémentaire ne pourra être exigé et toutes les sommes versées par le client seront remboursées dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la notification de la rétractation. Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le client peut toutefois renoncer expressément à son droit de rétractation lorsque la formation débute avant l'expiration du délai légal. Cette renonciation doit être formalisée par écrit et acceptée par le client avant le début de la prestation dans le cadre du contrat, et validée par signature ou case à cocher.

Clients professionnels indépendants et structures : pour les clients professionnels, indépendants ou les structures, le droit de rétractation légal ne s'applique pas. La

signature de la convention de formation ou la remise d'un bon de commande constitue un engagement ferme et définitif. Les conditions de report ou d'annulation sont précisées dans la convention ou le bon de commande et peuvent faire l'objet d'un accord contractuel spécifique. Toute formation commencée est due intégralement, conformément aux dispositions prévues dans les articles relatifs aux modalités de paiement et aux conditions d'annulation.

Article 9 : Responsabilité

Le prestataire s'engage à fournir des contenus et des prestations de formation de qualité, conformes aux dispositions contractuelles. Cela s'applique également pour les interventions de sous-traitants et formateurs externes. Toutefois, la responsabilité du prestataire ne saurait être engagée dans les cas suivants : force majeure ou événements indépendants de la volonté de PÔLE ESSENTIELS, tels que grèves, troubles sociaux, catastrophes naturelles, pannes d'infrastructures, etc. ; erreur, manquement ou défaillance d'un tiers et/ou prestataire externe sur lequel PÔLE ESSENTIELS n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance (indisponibilité temporaire des plateformes ou des outils en ligne, fournisseurs, pannes, etc.) ; absence ou retard du participant ; utilisation inappropriée ou non conforme du contenu fourni, notamment en dehors du cadre de la formation ou des recommandations du prestataire. En tout état de cause, la responsabilité du prestataire est limitée aux dommages directs et prévisibles, conformément aux dispositions légales applicables.

Article 10 : Informations concernant le règlement intérieur

Le prestataire transmet au client le règlement intérieur listant notamment les règles de vie commune et les consignes de sécurité. Dans le cas des structures, le client est tenu de faire parvenir ce document aux participants à la formation. Tout manquement au règlement intérieur fait l'objet d'un compte rendu verbal au client ou au stagiaire concerné, et peut être sanctionné par le renvoi du stagiaire, conformément aux dispositions du Code du travail.

Article 11 : Informatique et libertés

Le client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à PÔLE ESSENTIELS en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de PÔLE ESSENTIELS pour les besoins desdites commandes. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition et de suppression des données le

concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par courriel ou par courrier adressé à PÔLE ESSENTIELS (contact@pole-essentiels.com). Pour plus de détails, le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité disponible sur le site internet de PÔLE ESSENTIELS.

Article 12 : Propriété intellectuelle

Tous les contenus, documents, présentations, vidéos, outils pédagogiques, supports de formation et ressources créés par PÔLE ESSENTIELS restent la propriété exclusive de l'organisme. Le client s'engage à ne pas reproduire, diffuser, modifier, adapter ou exploiter ces contenus sans autorisation écrite préalable de PÔLE ESSENTIELS. Toute utilisation non autorisée constitue une contrefaçon et peut donner lieu à des poursuites légales.

Tout usage des supports est strictement limité au cadre interne et pédagogique du client et ne peut être partagé avec des tiers ou exploité commercialement. Cette limitation s'applique à tous les formats : numérique, imprimé, audio, vidéo, ou tout autre support matériel ou électronique. Les contenus ou liens vers des ressources déjà accessibles au grand public, partagés dans le cadre de la formation, doivent être utilisés avec mention explicite de la source et de l'auteur, dans le respect des règles de citation et sans commettre de plagiat. Le client est entièrement responsable de tout manquement à ces obligations et des conséquences légales qui pourraient en découler.

PÔLE ESSENTIELS peut, à la demande écrite du client, accorder une cession limitée de droits d'usage pour les supports de formation. Cette cession doit être formalisée par écrit et préciser clairement les droits cédés, ainsi que les conditions et limitations d'utilisation ; elle ne permet en aucun cas la revente, la redistribution ou la diffusion à des tiers sans autorisation expresse et écrite de PÔLE ESSENTIELS.

Article 13 : Confidentialité

Toutes les informations (hormis celles accessibles au public) dont PÔLE ESSENTIELS ou le client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Article 14 : Loi applicable

Les Conditions Générales et tous les rapports entre PÔLE ESSENTIELS et ses clients relèvent de la Loi française.

Article 15 : Réclamations, aléas, dysfonctionnement

Pour tout dysfonctionnement, aléa et difficulté rencontrée, veuillez contacter Mme Nursel Ozkan Gonzalez, gérante. Pour toute réclamation, veuillez demander à PÔLE ESSENTIELS le formulaire prévu à cet effet à l'adresse suivante : contact@pole-essentiels.com. Toute réclamation fera l'objet d'un accusé de réception et sera traitée dans un délai maximum de trente (30) jours.

Article 16 : Médiateur de la consommation

Pour répondre aux exigences des articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation, la médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur qui ne peut saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige.

Le médiateur choisi par PÔLE ESSENTIELS est :

Société de la Médiation Professionnelle

Alteritae — 5 rue Salvaing, 12000 Rodez

www.mediateur-consommation-smp.fr

Article 17 : Attribution de compétences

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce d'Aix-en-Provence quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Pour les clients particuliers, les règles légales de compétence territoriale s'appliquent.

Annexe — Droit de rétractation

Information relative au droit de rétractation

Lorsque le contrat de formation est conclu à distance, le client ayant la qualité de consommateur dispose du droit légal de rétractation dans les conditions prévues par le Code de la consommation (voir Article 8 des présentes CGV).

Le formulaire ci-dessous permet au consommateur d'exercer son droit légal de rétractation. Son utilisation n'est pas obligatoire : le consommateur peut également

informer PÔLE ESSENTIELS de sa décision par toute déclaration claire et non ambiguë, notamment par courrier électronique.

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À compléter et à transmettre uniquement si vous souhaitez exercer votre droit légal de rétractation.

À l'attention de :

PÔLE ESSENTIELS

18 Chemin du Jas de Bassas

13710 Fuveau, France

Courriel : contact@pole-essentiels.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de formation suivante :

Formation concernée :

Date de la formation, le cas échéant :

Date de la signature du contrat / de la convention :

Nom et prénom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date :

Signature du consommateur : *(uniquement en cas d'envoi du présent formulaire sur papier)*