



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET MODALITÉS D'ENGAGEMENT (CGV)



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

ET MODALITÉS D'ENGAGEMENT (CGV)	1
1.1 : Champ d'application des conditions générales de vente	2
1.2 : Acceptation des conditions générales de vente	2
1.3 : Engagement contractuel	2
1.4 : Cadre juridique et réglementaire	3
1.5 : Modification des conditions générales de vente	3
1.6 : Précisions complémentaires	3
2.1. Tarification des Formations	3
2.2. Tarification des Produits Accessoires	4
2.3. Révision des Tarifs	4
2.4. Obligations Légales en Matière de Tarification	4
3.1. Formalités d'Inscription	4
3.2. Accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap	5
3.3. Public Concerné	5
3.4. Paiement Initial Obligatoire	5
3.5. Modalités de Paiement Échelonné	5
3.6. Obligations Légales	5
4.1. Absence d'Escompte pour Paiement Anticipé	5
4.2. Réglementation en Matière d'Escompte	6
4.3. Modalités de Paiement	6
4.4. Paiement à Échéance et Conséquences en Cas de Retard	6
5.1 Acompte à l'Inscription	6
5.2 Paiement en Échelonné	6
5.3 Financements Externes (Pôle Emploi, Employeur, Autres Financeurs)	7
5.4 Paiement Intégral avant l'Évaluation Finale	7
5.5 Pénalités de Retard	7
6.1. Conséquences du Non-Paiement	7
6.2. Droits et Recours de l'Univers de la Médiation Animale	7
6.3. Cadre Légal de la Clause Résolutoire	8
7.2. Informations Nécessaires sur le Dossier d'Inscription	8
7.3. Envoi du Dossier de Prise en Charge	8
7.4. Conséquences en Cas de Non-Transmission du Dossier	8
7.5. Obligations Légales et Cadre Réglementaire	9
8.1. Conditions d'Annulation par le Client	9
8.2. Report de Formation par le Client	9
8.3. Cas de Force Majeure et Responsabilité	9
8.4. Obligations Légales	10
9.1. Début de la Formation	10
9.2. Suivi des Formations à Distance et Hybrides	10
9.3. Engagement de Qualité	10
9.4. Non-Remboursement	11
9.5. Cadre Légal	11
10.1. Modalités de Remboursement	11
10.2. Droit de Rétractation	11
10.3. Exception au Droit de Rétractation	12
10.4. Cadre Légal	12
11.1. Propriété Intellectuelle	12
11.2. Protection des Données Personnelles	12
11.3. Sécurité des Données	13
11.4. Cadre Légal	13
12.1. Limitation de Responsabilité	13
12.2. Définition du Cas de Force Majeure	13
12.3. Effets du Cas de Force Majeure	14
12.4. Résiliation en Cas de Force Majeure	14
12.5. Cadre Légal	14
13.1. Règlement Intérieur	14
13.2. Référence aux Articles en Cas de Litige	14
13.3. Procédure de Réclamation	15
13.4. Recours Juridique	15
13.5. Cadre Légal	15
14.1. Droit Applicable	15
14.2. Tentative de Résolution Amiable	15
14.3. Juridiction Compétente	16
14.4. Cadre Légal	16

Clause n° 1 : Objet des conditions

1.1 : Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de la société **Univers de la Médiation Animale (L.C Lux)** et de son client dans le cadre de la vente de prestations de formations certifiantes proposées par l'Univers de la Médiation Animale.

Ces formations, qu'elles soient dispensées en présentiel, en distanciel ou en mode mixte (*blended learning*), sont régies par les dispositions des présentes CGV, qui s'appliquent à l'ensemble des services offerts par notre organisme.

1.2 : Acceptation des conditions générales de vente

Toute commande de prestation de formation auprès de la société **Univers de la Médiation Animale** implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente par le client, lesquelles prévalent sur tout autre document de l'acheteur, y compris sur ses propres conditions générales d'achat.

Cette acceptation est formalisée dès l'acceptation du devis ou de la convention de formation, et elle demeure applicable pour toute la durée du contrat de formation.

1.3 : Engagement contractuel

L'acceptation des présentes CGV par le client constitue un engagement contractuel ferme et définitif, qui implique :

- ❖ *L'adhésion pleine et entière aux modalités de formation, y compris les modalités de règlement et les échéances.*
- ❖ *L'acceptation des obligations et responsabilités telles que définies dans ces CGV.*

La signature du devis, de la convention de formation ou de tout autre document contractuel émis par l'**Univers de la Médiation Animale** vaut reconnaissance par le client de sa compréhension et de son adhésion aux présentes conditions.

1.4 : Cadre juridique et réglementaire

Les présentes CGV sont conformes à la législation française en vigueur, notamment :

- ❖ *Le Code du commerce, qui régit les transactions commerciales et encadre les relations contractuelles entre les professionnels et leurs clients.*
- ❖ *Le Code du travail, notamment les articles relatifs à la formation professionnelle continue, qui précisent les droits et obligations des parties dans le cadre de la formation.*
- ❖ *La réglementation relative à la formation professionnelle, notamment les obligations de transparence, d'information et de délivrance de certificats ou d'attestations de formation.*

1.5 : Modification des conditions générales de vente

Univers de la Médiation Animale se réserve le droit de modifier ou d'adapter les présentes CGV à tout moment. Toute modification sera notifiée au client, et les nouvelles CGV entreront en vigueur pour les prestations commandées après cette notification. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du devis

ou de la convention de formation par le client.

1.6 : Précisions complémentaires

Dans le cadre de la transparence et de la qualité de nos services, toute demande spécifique ou toute condition particulière souhaitée par le client devra faire l'objet d'une approbation écrite et explicite par **Univers de la Médiation Animale**. En l'absence d'une telle approbation, les présentes CGV demeurent pleinement applicables.

Toute prestation accomplie par la société Univers de la Médiation Animale implique donc l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Clause n° 2 : Tarifs et Modalités de Paiement

2.1. Tarification des Formations

Les tarifs applicables aux formations proposées par l'**Univers de la Médiation Animale** sont ceux en vigueur au jour de l'inscription, tel qu'indiqués sur le devis ou la convention de formation. Les tarifs sont exprimés en euros et sont établis en conformité avec la réglementation fiscale applicable.

En vertu de l'article **261-4-4 du Code général des impôts**, les prestations de formation professionnelle continue, en tant que contenus intellectuels, bénéficient d'une **exonération de TVA**. Par conséquent, les prix des formations sont indiqués en **montant net à payer**, sans application de la TVA.

2.2. Tarification des Produits Accessoires

Pour les autres produits vendus par l'Univers de la Médiation Animale, tels que le matériel de séance de médiation animale ou tout autre produit non lié à la formation, les prix sont assujettis à la TVA au taux en vigueur au jour de la commande. Les tarifs de ces produits seront indiqués **TTC (toutes taxes comprises)**.

En cas d'expédition de ces produits, les frais de transport applicables seront ajoutés au montant total de la commande. Ces frais de transport seront calculés en fonction des tarifs en vigueur au moment de l'expédition et seront clairement indiqués au client avant la validation de la commande.

2.3. Révision des Tarifs

L'**Univers de la Médiation Animale** se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les formations commandées seront facturées au prix en vigueur au moment de l'inscription, tel qu'indiqué dans le devis ou la convention de formation acceptée par le client. Cette garantie de prix s'applique également aux formations échelonnées ou planifiées sur une période future, à condition que l'inscription soit confirmée avant toute modification tarifaire.

2.4. Obligations Légales en Matière de Tarification

Conformément aux dispositions du **Code de la consommation** et du **Code du commerce**, l'**Univers de la Médiation Animale** s'engage à respecter les obligations suivantes :

- ➔ **Affichage des Prix** : Tous les prix sont affichés de manière claire, lisible et sans ambiguïté sur les documents contractuels, les supports de communication et le site internet.
- ➔ **Information du Client** : Avant la validation de toute commande, le client est

informé du prix total à payer, incluant, le cas échéant, les frais de transport ou autres frais annexes.

- **Facturation** : Une facture détaillée sera fournie pour chaque prestation ou produit vendu, précisant le montant total TTC pour les produits accessoires et le montant net pour les formations.

Clause n° 3 : Inscription à la formation

3.1. Formalités d'Inscription

Pour débiter un cycle de formation à l'**Univers de la Médiation Animale**, il est impératif que toutes les étapes de l'inscription soient complétées. Ces étapes incluent :

- ❖ **Remplir et signer le dossier d'inscription** : Le candidat doit renseigner toutes les informations demandées, joindre les documents justificatifs requis, et signer le dossier d'inscription, y compris les documents annexes.
- ❖ **Approbation du règlement intérieur et des Conditions Générales de Vente** : Le candidat doit lire attentivement et approuver le règlement intérieur de l'organisme ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente. Cette approbation doit être formalisée par la signature du candidat.
- ❖ **Signature de la convention de formation** : Le candidat ou son représentant (organisme financeur, employeur) doit signer la convention de formation. Cette convention formalise l'engagement entre le candidat et l'**Univers de la Médiation Animale**, précisant notamment les modalités de la formation, les obligations des parties, et les conditions financières.

3.2. Accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap

L'**Univers de la Médiation Animale** s'engage à rendre ses formations accessibles aux personnes en situation de handicap. Les candidats concernés sont invités à préciser leur situation sur le dossier d'inscription afin que des adaptations nécessaires puissent être mises en place. Nous veillons à offrir un environnement d'apprentissage inclusif et adapté, en conformité avec les dispositions de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances.

3.3. Public Concerné

Les formations dispensées par l'**Univers de la Médiation Animale** sont ouvertes à toutes les personnes résidant dans l'Union Européenne ainsi qu'à l'international. Nous accueillons des stagiaires de différents horizons géographiques, sous réserve qu'ils remplissent les conditions d'admission et qu'ils puissent suivre les modules en langue française.

3.4. Paiement Initial Obligatoire

Afin de valider définitivement l'inscription et d'accéder aux contenus de formation, un premier paiement doit être effectué par le candidat. Ce paiement confirme l'engagement financier du candidat envers l'organisme de formation et permet de débiter l'exploration des modules de formation.

3.5. Modalités de Paiement Échelonné

L'**Univers de la Médiation Animale** propose des options de paiement échelonné pour offrir plus de flexibilité aux candidats. Deux options sont disponibles :

- **Paiement en 5 fois** : Un frais de dossier supplémentaire de **50 euros** sera ajouté au montant total de la formation.

→ **Paiement en 10 fois** : Un frais de dossier supplémentaire de **100 euros** sera ajouté au montant total de la formation.

Ces frais de dossier couvrent les coûts administratifs liés à la gestion des paiements échelonnés. Le candidat s'engage à respecter l'échéancier convenu et à effectuer les paiements aux dates prévues. Tout manquement aux obligations de paiement peut entraîner des pénalités de retard, conformément aux dispositions des présentes CGV.

3.6. Obligations Légales

Conformément aux articles L.6353-3 et suivants du Code du travail, la signature de la convention de formation est obligatoire avant le début de toute prestation de formation. Cette convention doit mentionner les objectifs, le programme, les moyens pédagogiques et techniques, les modalités de suivi et d'évaluation, ainsi que les conditions financières. Elle doit être signée par toutes les parties concernées (stagiaire, organisme de formation, financeur le cas échéant).

Clause n° 4 : Escompte

4.1. Absence d'Escompte pour Paiement Anticipé

Le paiement anticipé des formations ou des services proposés par l'**Univers de la Médiation Animale** n'ouvre droit à aucun escompte. En d'autres termes, si un client décide de régler la totalité ou une partie du montant dû avant la date d'échéance prévue, il ne pourra prétendre à aucune réduction ou remise sur le prix total de la formation à moins de réduction ou promotion mise en place par le bureau de formation sur acceptation du comité de direction des conditions spécifiques.

4.2. Réglementation en Matière d'Escompte

Conformément aux articles **L.441-10** et **L.441-11 du Code de commerce**, l'absence d'escompte pour paiement anticipé doit être expressément mentionnée dans les Conditions Générales de Vente. Cette mention vise à garantir la transparence des relations commerciales et à informer clairement le client des conditions financières en vigueur.

4.3. Modalités de Paiement

Les modalités de paiement sont définies dans le devis ou le contrat de formation accepté par le client. Le paiement peut être effectué selon les modalités convenues, telles que virement bancaire, chèque ou prélèvement automatique, et doit respecter les échéances prévues dans le contrat.

4.4. Paiement à Échéance et Conséquences en Cas de Retard

Les paiements doivent être effectués aux dates convenues, sans délai. Tout retard de paiement entraînera l'application de pénalités de retard, calculées à un taux égal à **trois fois le taux d'intérêt légal**, conformément à l'article **L.441-10** du Code de commerce. Une indemnité forfaitaire de **40 euros** sera également appliquée pour couvrir les frais de recouvrement, en accord avec le décret **n° 2012-1115 du 2 octobre 2012**.

Clause n° 5 : Modalités de paiement et retard de paiement

Le règlement des formations proposées par l'Univers de la Médiation Animale peut s'effectuer selon les modalités suivantes :

★ **Par chèque** : Le règlement doit être effectué à l'ordre de l'Univers de la

Médiation Animale. Merci d'indiquer clairement le nom du stagiaire ainsi que le numéro de devis ou de facture au dos du chèque.

★ **Par virement bancaire** : Les coordonnées bancaires vous seront communiquées lors de l'inscription. Veuillez préciser le nom du stagiaire et le numéro de devis ou de facture lors du virement pour une identification correcte du paiement.

5.1 Acompte à l'Inscription

Lors de l'enregistrement de l'inscription, le stagiaire est tenu de verser un acompte représentant **10% du montant global** du devis accepté. Cet acompte formalise l'engagement du stagiaire et valide définitivement son inscription à la formation.

5.2 Paiement en Échelonné

Pour les financements personnels, il est possible de régler en plusieurs fois selon un **échancier** convenu et accepté par les deux parties. Cet échancier sera formalisé par un accord signé au préalable, stipulant notamment :

★ **1^{er} versement** : Comprenant l'acompte de 10% ainsi que le premier règlement de l'échancier.

★ **Les autres versements** : Échelonnés selon les termes convenus et acceptés par les deux parties.

La facture finale sera transmise au stagiaire une fois la totalité du règlement effectué.

5.3 Financements Externes (Pôle Emploi, Employeur, Autres Financeurs)

Pour les formations financées par des tiers (Pôle Emploi, employeur, ou autres financeurs), le règlement s'effectue sur présentation et envoi de la facture. Il appartient au stagiaire de s'assurer que les démarches administratives sont finalisées en temps voulu pour garantir le bon déroulement du financement.

5.4 Paiement Intégral avant l'Évaluation Finale

La totalité du montant de la formation doit impérativement être réglée avant que le stagiaire ne puisse passer l'évaluation finale de fin de formation. Cette évaluation inclut la validation du projet professionnel en médiation animale par l'organisme de formation.

5.5 Pénalités de Retard

Conformément aux dispositions légales en vigueur, tout paiement effectué après la date d'échéance mentionnée sur la facture entraînera l'application de pénalités de retard. Ces pénalités sont calculées comme suit :

❖ **Taux d'intérêt** : Pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

❖ **Indemnité forfaitaire** : Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de **40 euros** sera également due, conformément aux articles **L.441-6, I, alinéa 12 et D.441-5 du Code de commerce**.

En vertu du décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012 et de l'ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014, le taux d'intérêt légal est révisé tous les six mois. Ces dispositions s'appliquent automatiquement et sans formalités préalables, dès lors qu'un retard de paiement est constaté.

Clause n° 6 : Clause résolutoire

En cas de manquement par l'acheteur à ses obligations de paiement, et après l'application des dispositions de la clause n°5 des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que de l'article 24 du règlement intérieur, l'**Univers de la Médiation Animale** adressera une mise en demeure au client, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen écrit permettant de prouver sa réception, l'invitant à régulariser sa situation dans un délai de **quinze (15) jours**.

6.1. Conséquences du Non-Paiement

Si, à l'issue de ce délai de quinze jours, le client ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit, c'est-à-dire sans nécessité d'une intervention judiciaire préalable. Cette résolution sera effective à la date d'envoi d'une notification écrite par l'**Univers de la Médiation Animale** constatant le manquement de l'acheteur.

6.2. Droits et Recours de l'Univers de la Médiation Animale

La résolution de plein droit de la vente emporte les conséquences suivantes :

- **Suspension Immédiate des Prestations** : L'acheteur perdra immédiatement l'accès aux formations, aux plateformes pédagogiques, et à tout autre service fourni par l'**Univers de la Médiation Animale**.
- **Exigibilité des Sommes Dues** : L'ensemble des sommes dues par l'acheteur deviendra immédiatement exigible, sans préjudice de toute action judiciaire que l'**Univers de la Médiation Animale** pourrait entreprendre pour obtenir le paiement des montants restants.
- **Dommages et Intérêts** : En plus de la résolution de la vente, l'**Univers de la Médiation Animale** se réserve le droit de demander des **dommages et intérêts** pour compenser le préjudice subi du fait du non-paiement. Ces dommages et intérêts seront calculés en fonction des pertes financières directes et indirectes subies par l'organisme de formation.

6.3. Cadre Légal de la Clause Résolutoire

Conformément à l'article **L.1225-3 du Code civil**, la clause résolutoire doit être stipulée de manière expresse dans les présentes Conditions Générales de Vente. La mise en œuvre de cette clause doit respecter les formalités prévues par la loi, notamment l'envoi d'une mise en demeure préalable. Le respect de ces formalités garantit la conformité de cette clause avec les obligations légales en vigueur en France.

Clause n° 7 : Organismes financeurs

7.1. Demande de Prise en Charge

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme financeur (Pôle Emploi, OPCO, CPF, employeur, etc.), il est impératif que le client effectue les démarches de demande de prise en charge **avant le début de la formation**. Cette démarche inclut notamment la validation du devis par le financeur, comme dans le cas de la validation sur la plateforme Kairos pour les financements Pôle Emploi.

7.2. Informations Nécessaires sur le Dossier d'Inscription

Le dossier d'inscription doit impérativement inclure les informations suivantes relatives à l'organisme financeur :

- **Nom et coordonnées complètes de l'organisme financeur** : Incluant le nom de l'établissement, son adresse postale, son numéro de téléphone, et son

adresse électronique.

- **Raison sociale et identifiant** : Pour les prises en charge Pôle Emploi, le numéro d'identifiant du candidat et les références spécifiques de la prise en charge doivent être indiqués clairement.

Ces informations sont essentielles pour assurer le bon traitement du dossier et la facturation adéquate des frais de formation.

7.3. Envoi du Dossier de Prise en Charge

Le dossier complet de prise en charge doit être **envoyé à l'Univers de la Médiation Animale avant le début de la formation**. Ce dossier doit comprendre tous les éléments demandés par l'organisme financeur, y compris le devis accepté, le programme de formation, et tout autre document requis par le financeur pour valider la prise en charge.

7.4. Conséquences en Cas de Non-Transmission du Dossier

En cas de non-transmission du dossier de prise en charge **avant le début de la formation**, ou en cas de refus de prise en charge par l'organisme financeur pour quelque raison que ce soit, les frais de formation seront **exigibles en intégralité et immédiatement à la charge du client** (stagiaire ou son représentant légal). L'**Univers de la Médiation Animale** se réserve le droit de facturer l'intégralité des frais de formation directement à l'inscrit, qui devra régler les sommes dues selon les modalités de paiement précisées dans la convention de formation.

7.5. Obligations Légales et Cadre Réglementaire

Conformément aux dispositions légales en vigueur, notamment celles relatives au financement de la formation professionnelle continue, il est de la responsabilité du client de s'assurer de la bonne transmission des documents nécessaires à la prise en charge par l'organisme financeur. Le respect de ces procédures est indispensable pour garantir le bon déroulement administratif et financier de la formation.

Clause n° 8 : Conditions de report et d'annulation

8.1. Conditions d'Annulation par le Client

L'annulation d'une formation ou d'un stage pratique est possible, sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- **Notification préalable** : Toute demande d'annulation doit être notifiée par e-mail à l'adresse suivante : contact@univers-mediation-animale.fr. L'annulation sera prise en compte à la date de réception de cet e-mail par l'**Univers de la Médiation Animale**.
 - **Annulation au moins 10 jours calendaires avant le début de la formation** : Le client peut annuler sans frais, à condition que la demande soit effectuée au moins 10 jours calendaires avant la date et l'heure prévues pour le début de la formation ou du stage pratique.
 - **Annulation entre 4 et 10 jours ouvrables avant le début de la formation** : Si l'annulation intervient entre 4 et 10 jours ouvrables avant la date de début, une pénalité d'annulation égale à **50 %** du coût total initial de la formation sera facturée au client.
 - **Annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation** : Pour toute annulation effectuée moins de 3 jours ouvrables avant la date de début, une pénalité d'annulation correspondant à **100 %** du coût total initial sera facturée au client.

8.2. Report de Formation par le Client

Le client a la possibilité de demander le report de sa participation à une formation, à condition de respecter les conditions suivantes :

- **Demande écrite** : La demande de report doit être adressée par écrit à l'**Univers de la Médiation Animale**, par e-mail ou courrier, au moins 10 jours calendaires avant la date prévue pour le début de la formation.
- **Acceptation du report** : Le report n'est effectif qu'après réception d'une confirmation écrite de l'**Univers de la Médiation Animale**. En cas de non-réception de cette confirmation, la demande de report ne sera pas considérée comme validée.

8.3. Cas de Force Majeure et Responsabilité

En cas de force majeure ou d'événement fortuit empêchant l'exécution de ses obligations, l'**Univers de la Médiation Animale** ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de ses clients. Les cas de force majeure comprennent notamment, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les pandémies, les grèves, les conflits sociaux, les interventions gouvernementales, ou tout autre événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'**Univers de la Médiation Animale**.

- **Notification en cas de force majeure** : En cas d'annulation ou de report de la formation ou du stage pratique pour cause de force majeure, les clients seront informés par e-mail dans les plus brefs délais. Aucune indemnité ne sera versée en cas de report dû à un cas de force majeure.
- **Report par l'Organisme de Formation** : Si l'**Univers de la Médiation Animale** doit reporter une formation ou un stage pratique pour toute autre raison, le stagiaire en sera informé par e-mail. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due par l'organisme de formation.

8.4. Obligations Légales

Conformément à l'article **L. 221-28** du Code de la consommation, le client reconnaît expressément que le délai de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de formation à compter de la validation de l'inscription et du début de l'exécution de la prestation, sauf stipulation contraire prévue au contrat. Toutefois, les conditions d'annulation et de report mentionnées ci-dessus respectent les obligations légales en matière de protection des consommateurs, en particulier dans le cadre des formations professionnelles.

Clause n° 9 : Délai et suivi de formation

9.1. Début de la Formation

Chaque formation débute par l'envoi des divers contenus pédagogiques. Cet envoi sera effectué **au plus tard dans les 8 jours** suivant la validation complète du dossier d'inscription et le règlement de tout ou partie du montant de la formation, conformément à l'échéancier établi lors de l'inscription. Ce processus inclut la fourniture des supports nécessaires à la formation, qu'elle soit dispensée en présentiel, à distance, ou en mode hybride (*blended learning*).

9.2. Suivi des Formations à Distance et Hybrides

Pour assurer un suivi pédagogique de qualité, l'**Univers de la Médiation Animale** s'engage à répondre aux demandes des stagiaires et à corriger et valider les modules de formation **dans un délai de 8 à 10 jours ouvrés**. Ce délai est compté à partir de la

réception de la demande ou du travail soumis par le stagiaire.

Toutefois, il est précisé que ces délais sont donnés à titre indicatif. Par conséquent, un retard raisonnable dans l'envoi des modules de formation ou dans le suivi pédagogique par les formateurs ne pourra en aucun cas :

- ❖ **Donner lieu à une allocation de dommages et intérêts,**
- ❖ **Entraîner l'annulation de la commande par le stagiaire.**

9.3. Engagement de Qualité

L'**Univers de la Médiation Animale** met en place tous les éléments nécessaires pour satisfaire le stagiaire dans le cadre de sa formation. La qualité des contenus pédagogiques et des supports fournis est une priorité pour nous. Ces éléments ont été élaborés et validés par une équipe professionnelle pluridisciplinaire, disposant de plus de **15 ans d'expérience** dans les domaines de la médiation animale, de la santé et du social.

Les contenus fournis sont régulièrement mis à jour pour refléter les évolutions des pratiques professionnelles et des connaissances dans les domaines concernés.

9.4. Non-Remboursement

La société **Univers de la Médiation Animale** ne donnera pas suite à des demandes de remboursement liées aux contenus pédagogiques et au suivi de la formation. Cette clause est justifiée par l'engagement de notre organisme à fournir des supports de qualité et un accompagnement adapté aux besoins de chaque stagiaire.

9.5. Cadre Légal

Cette clause est conforme aux dispositions légales en vigueur, notamment en matière de formation professionnelle continue, qui impose aux organismes de formation de fournir des contenus pédagogiques conformes aux attentes des stagiaires et aux objectifs de formation, sans obligation de remboursement en cas de satisfaction subjective.

Clause n° 10 : Délai de rétractation

10.1. Modalités de Remboursement

Le remboursement des prestations de formation de l'**Univers de la Médiation Animale** peut intervenir dans certaines circonstances, avec des modalités précises :

- ❖ **Délai de remboursement** : Si un remboursement est dû, celui-ci sera effectué dans un délai maximal de **14 jours** à compter de la date de la demande de remboursement, sous réserve de la validation des conditions requises pour y prétendre.
- ❖ **Conditions de remboursement** : Le remboursement est conditionné à la non-utilisation des contenus pédagogiques. En d'autres termes, si le client a déjà accédé aux contenus de formation en ligne, le remboursement ne pourra pas être exigé.

10.2. Droit de Rétractation

Conformément à l'article **L. 221-18** du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation de **14 jours** à compter de la date de signature de la convention de formation ou de l'acceptation du devis, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de

pénalités.

- **Exercice du droit de rétractation** : Pour exercer ce droit, le client doit notifier par écrit sa décision de se rétracter à l'adresse email suivante : contact@univers-mediation-animale.fr, ou par lettre recommandée avec accusé de réception.
- **Absence d'accès aux contenus** : Si le client exerce son droit de rétractation **avant** d'avoir accédé aux contenus pédagogiques, l'**Univers de la Médiation Animale** s'engage à rembourser l'intégralité des sommes versées par le client.
- **Délai de remboursement en cas de rétractation** : Le remboursement sera effectué dans un délai maximal de **15 jours** suivant la réception de la demande de rétractation, à condition que les conditions susmentionnées soient remplies.

10.3. Exception au Droit de Rétractation

Il est important de noter qu'en vertu de l'article **L. 221-28** du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas si le client a commencé à accéder aux contenus pédagogiques, et ce, même dans les 14 jours suivant l'inscription. En effet, en accédant aux contenus, le client accepte explicitement de renoncer à son droit de rétractation pour permettre l'exécution immédiate de la prestation.

10.4. Cadre Légal

Ces dispositions respectent les obligations légales en vigueur en matière de droit de rétractation et de remboursement dans le cadre des prestations de formation professionnelle continue. Elles visent à assurer une transparence totale sur les droits des clients et les conditions de remboursement, tout en garantissant le bon déroulement des prestations proposées par l'**Univers de la Médiation Animale**.

Clause n° 11 : Clause de réserve de propriété

11.1. Propriété Intellectuelle

L'**Univers de la Médiation Animale** (LC Lux) conserve la pleine propriété intellectuelle et les droits d'auteur sur tous les contenus pédagogiques fournis dans le cadre des formations, même après le paiement intégral du prix de la formation. Ces contenus incluent, sans s'y limiter, les supports de cours, documents, vidéos, modules en ligne, et autres matériels pédagogiques.

- **Utilisation des contenus** : Les contenus pédagogiques sont fournis au client uniquement pour un usage personnel et non commercial dans le cadre de la formation suivie. Toute reproduction, diffusion, ou utilisation des contenus à des fins autres que celles spécifiquement prévues par la formation est strictement interdite sans l'accord écrit préalable de l'**Univers de la Médiation Animale**.
- **Licence d'utilisation** : Le client bénéficie d'une licence non exclusive, non transférable, et limitée à l'usage personnel et individuel des contenus pédagogiques durant la durée de la formation. Cette licence prend fin à la fin de la formation ou en cas de non-respect des conditions générales de vente.

11.2. Protection des Données Personnelles

La protection des données personnelles des clients et stagiaires est régie par le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** et les dispositions applicables en matière de protection des données. Le **Règlement Intérieur** de l'**Univers**

de la **Médiation Animale** précise, aux articles 20 et 22, les conditions spécifiques de la gestion et de la protection des données personnelles collectées dans le cadre des formations.

- **Collecte et traitement des données** : Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement dans le cadre de la gestion des inscriptions, du suivi de la formation, et pour toute communication nécessaire liée à la prestation de services. Elles sont traitées conformément aux objectifs définis dans notre politique de confidentialité.
- **Droits des personnes** : Les clients et stagiaires disposent de droits sur leurs données personnelles, y compris le droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, et de portabilité, tels que prévus par le RGPD. Les demandes relatives à ces droits peuvent être adressées à l'adresse e-mail suivante : contact@univers-mediation-animale.fr.

11.3. Sécurité des Données

L'**Univers de la Médiation Animale** s'engage à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles, conformément aux exigences légales en vigueur.

- **Mesures de sécurité** : Nous utilisons des protocoles de sécurité pour protéger les données contre les accès non autorisés, la divulgation, la modification, ou la destruction.

11.4. Cadre Légal

Ces dispositions sont conformes aux exigences du **Code de la propriété intellectuelle** en matière de droits d'auteur et du **RGPD** pour la protection des données personnelles. Elles visent à protéger les droits de propriété intellectuelle de l'**Univers de la Médiation Animale** tout en garantissant la conformité avec les réglementations en matière de protection des données.

Clause n° 12 : Force majeure

12.1. Limitation de Responsabilité

L'**Univers de la Médiation Animale** ne pourra être tenu responsable des dommages ou préjudices directs ou indirects résultant de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) si ces manquements sont dus à un cas de force majeure.

12.2. Définition du Cas de Force Majeure

Au sens des présentes CGV, un cas de force majeure est défini comme tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, tel que prévu par l'article **1218** du Code civil français. Ce concept inclut, mais sans s'y limiter :

- **Les catastrophes naturelles** : Inondations, tremblements de terre, tempêtes, etc.
- **Les troubles sociaux** : Grèves, manifestations, blocages administratifs, etc.
- **Les événements sanitaires** : Pandémies, épidémies, etc.
- **Les interruptions des services publics** : Coupures d'électricité, pannes informatiques majeures, etc.
- **Les interventions des autorités publiques** : Interdictions, restrictions légales ou réglementaires imprévues.

Ces événements doivent être extérieurs à l'**Univers de la Médiation Animale**, imprévisibles au moment de la conclusion du contrat, et irrésistibles dans leur impact sur la capacité de l'organisme à exécuter ses obligations contractuelles.

12.3. Effets du Cas de Force Majeure

En cas de survenance d'un événement de force majeure, l'**Univers de la Médiation Animale** sera exonéré de sa responsabilité pour la période pendant laquelle l'événement de force majeure empêche l'exécution de ses obligations.

- **Notification** : L'organisme s'engage à informer le client par écrit, dans un délai raisonnable, de la survenance de l'événement de force majeure et de ses conséquences sur l'exécution des obligations contractuelles.
- **Suspension des Obligations** : Les obligations affectées par le cas de force majeure seront suspendues pendant la durée de l'événement. Aucune indemnité ne pourra être réclamée pendant cette période.
- **Reprise des Obligations** : Dès la fin de l'événement de force majeure, l'**Univers de la Médiation Animale** reprendra ses obligations contractuelles dans les plus brefs délais, sous réserve que les conditions normales d'exécution soient rétablies.

12.4. Résiliation en Cas de Force Majeure

Si l'événement de force majeure persiste au-delà d'un délai de **30 jours**, chaque partie pourra résilier le contrat sans pénalité, et ce, sans que la partie affectée par la force majeure ne puisse prétendre à des dommages et intérêts pour la période de force majeure.

12.5. Cadre Légal

Cette clause est conforme aux dispositions des articles **1218** et **1148** du Code civil, ainsi qu'aux principes généraux du droit français relatifs à la force majeure et à la responsabilité contractuelle. Elle vise à garantir que les obligations de chaque partie sont respectées tout en prévoyant des recours équitables en cas d'impossibilité d'exécution due à des événements imprévus et irrésistibles.

Clause n° 13 : Règlement intérieur

13.1. Règlement Intérieur

Le règlement intérieur de l'**Univers de la Médiation Animale**, qui doit être signé lors de l'inscription à la formation, constitue un document essentiel régissant le déroulement des formations ainsi que les droits et obligations des parties. Ce règlement intérieur inclut notamment les consignes générales de vente, les modalités de fonctionnement des formations, ainsi que les règles spécifiques applicables aux stagiaires.

- **Signature du Règlement Intérieur** : La signature du règlement intérieur est obligatoire et marque l'acceptation des règles établies par l'organisme de formation. Elle garantit que le stagiaire a pris connaissance et accepte les conditions spécifiques relatives à la formation, en plus des conditions générales de vente.

13.2. Référence aux Articles en Cas de Litige

En cas de litige relatif à l'exécution des formations ou aux conditions de vente, les articles pertinents du règlement intérieur pourront être invoqués. Plus particulièrement :

- **Article 22** : Cet article précise les conditions de **gestion des absences et des retards** pendant la formation, ainsi que les procédures pour signaler des absences justifiées ou imprévues.
- **Article 23** : Cet article traite des **conditions de résiliation et d'annulation** de la formation, en détaillant les modalités de notification, les pénalités applicables, et les démarches nécessaires pour une annulation ou un report.
- **Article 24** : Cet article aborde les **dispositions relatives à la protection des données personnelles** et à la **confidentialité**, ainsi que les procédures en cas de non-respect des règles de confidentialité.

Ces articles fournissent des directives spécifiques et des procédures à suivre en cas de non-respect des engagements contractuels ou de différends, facilitant ainsi la résolution des conflits.

13.3. Procédure de Réclamation

En cas de litige ou de désaccord, le client ou stagiaire peut engager une procédure de réclamation en suivant les étapes suivantes :

1. **Notification de Réclamation** : Envoyer une notification écrite détaillée de la réclamation à l'adresse e-mail suivante : contact@univers-mediation-animale.fr, ou par courrier recommandé avec accusé de réception.
2. **Examen de la Réclamation** : L'**Univers de la Médiation Animale** examinera la réclamation dans un délai de **15 jours** et fournira une réponse écrite.
3. **Médiation** : Si le litige n'est pas résolu à l'issue de la procédure de réclamation, les parties peuvent convenir de recourir à une médiation pour trouver un accord amiable.

13.4. Recours Juridique

Si aucune solution amiable n'est trouvée, le client ou stagiaire pourra saisir les juridictions compétentes. En cas de litige, le tribunal compétent sera celui du siège de l'**Univers de la Médiation Animale**, sauf disposition légale impérative contraire.

13.5. Cadre Légal

Ces dispositions respectent les obligations légales prévues par le **Code de la consommation** et le **Code civil** en matière de résolution des litiges et de conformité des contrats. Elles visent à offrir une structure claire pour la gestion des différends, tout en assurant la transparence et l'équité dans la résolution des conflits.

Clause n° 14 : Tribunal compétent

14.1. Droit Applicable

Tous les litiges relatifs à l'interprétation, à l'exécution, et à la validité des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont régis par le **droit français**. Cette application du droit français se fait dans le respect des lois et règlements en vigueur, y compris les dispositions du **Code de la consommation** et du **Code civil** relatifs aux contrats et aux obligations des parties.

14.2. Tentative de Résolution Amiable

Avant toute action en justice, les parties s'engagent à tenter de résoudre le litige à l'amiable. Cette tentative de résolution amiable implique :

- **Notification du Litige** : La partie qui souhaite engager une procédure doit

notifier l'autre partie par écrit (courrier recommandé avec accusé de réception ou e-mail) en détaillant les faits et les demandes.

- **Délai de Réponse** : La partie réceptrice de la notification dispose d'un délai de **15 jours** pour répondre ou proposer une solution.
- **Médiation** : En cas d'inefficacité de la réponse ou de la solution proposée, les parties peuvent convenir de recourir à une médiation. La médiation doit être initiée dans un délai de **30 jours** suivant l'échec de la résolution amiable.

14.3. Juridiction Compétente

À défaut de résolution amiable dans les conditions précisées ci-dessus, le litige sera soumis à la compétence des tribunaux français. Plus précisément :

- **Tribunal compétent** : Le tribunal compétent pour connaître du litige est le **Tribunal de Commerce de Vesoul**. Ce tribunal est exclusivement compétent pour trancher les différends découlant des présentes CGV ou liés à l'exécution des prestations de formation.
- **Lieu de procédure** : Toutes les procédures judiciaires seront effectuées à Vesoul, en France, sauf disposition légale impérative contraire qui attribuerait la compétence à un autre tribunal.

14.4. Cadre Légal

Cette clause est conforme aux exigences du **Code de procédure civile** en matière de compétence juridictionnelle et de résolution des litiges. Elle vise à garantir un cadre juridique clair et précis pour la gestion des différends, tout en respectant le droit français.

Ce document a été mis à jour, à **Luxeuil-les-Bains**, le **7 août 2024**.

Univers de la Médiation Animale, L.C lux

Téléphone : **+33(0)6 37 87 65 76**

adresse mail : contact@univers-mediation-animale.fr

Signature :

Madame **Lydie COUSIN**
représentant légal UMA

vu et approuvé



Nom et Prénom suivi de
votre signature et paraphe de chaque page