« Changeons d'altitude. »

Conditions générales de vente

Activités de conseil et de formation

En vigueur au 7 septembre 2026

Préambule

QUINZE (ci-après désignée « Le PRESTATAIRE »), représentée par son fondateur et gérant Monsieur Xavier VILLARD, est une société à responsabilité limitée au capital de 5 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Annecy sous le numéro 849 314 596 (code APE 7022 Z), dont le siège social est situé 28, allée du Château, 74290 Menthon-Saint-Bernard.

La société est spécialisée dans le conseil en stratégie et la transformation des organisations, à destination d'entités relevant des secteurs tant privé que public. À ce titre, elle propose des prestations personnalisées et un accompagnement complet, notamment dans les démarches de réorganisation, l'accompagnement des équipes de direction et le coaching de dirigeants.

Les prestations de coaching individuel peuvent être contractées indifféremment par l'organisation qui en assure le financement au bénéfice de l'un de ses membres, ou directement par la personne accompagnée agissant en son nom propre.

Le PRESTATAIRE déploie également une activité de formation professionnelle au titre de laquelle il est enregistré en qualité d'organisme de formation. Sa déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 84740370174 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Le PRESTATAIRE est titulaire de la certification qualité Qualiopi, délivrée le 16 juin 2026 par Evolve sous le numéro de certificat QUI10982026001. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation. Cette certification porte sur l'organisme dans son ensemble et couvre l'intégralité de son activité de formation.

Dans ce cadre, le PRESTATAIRE développe et dispense des formations en présentiel, à distance ou en format hybride, spécifiquement adaptées à la demande exprimée. Il dispense également tout type de formations auprès d'établissements d'enseignement supérieur publics ou privés.

L'ensemble de ces activités sont ci-après désignées « Les PRESTATIONS » ou « La PRESTATION ».

Article 1er : Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Services (ci-après « Les CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des PRESTATIONS proposées par le PRESTATAIRE.

Elles sont conclues avec toute personne, physique ou morale, commandant une PRESTATION au PRESTATAIRE (ci-après désignée « Le CLIENT »).

Est désigné « CLIENT PROFESSIONNEL » tout client agissant dans le cadre de son activité professionnelle, quelle que soit sa forme juridique : entreprise, association, établissement d'enseignement, collectivité territoriale, établissement public ou administration.

Est désigné « CLIENT CONSOMMATEUR » toute personne physique qui contracte à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Tel est notamment le cas de la personne qui souscrit à titre personnel une prestation de coaching individuel.

Les présentes CGV s'appliquent aux deux catégories de CLIENT. Les stipulations de l'article 11 sont propres au CLIENT CONSOMMATEUR ; en cas de contradiction, elles prévalent sur toute autre stipulation des présentes.

Toute commande passée auprès du PRESTATAIRE implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux présentes CGV. Toute condition contraire, et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le CLIENT, ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du PRESTATAIRE, prévaloir sur les présentes CGV, et ce quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le CLIENT se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Il reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du PRESTATAIRE, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de la PRESTATION à ses besoins.

Article 2 : Prestations

2.1. Formations

Les formations proposées par le PRESTATAIRE peuvent être dispensées en présentiel, à distance ou en format hybride, en fonction du choix exprimé par le CLIENT.

2.1.1. Élaboration

Les formations sont élaborées en fonction des besoins du CLIENT, en étroite collaboration avec ses services. Toute demande de formation est adressée à Monsieur Xavier VILLARD :

- Par le biais de la rubrique « Contact » du site internet quinze.team.
- Directement à l'adresse xv@quinze.team.

2.1.2. Information préalable du CLIENT

Préalablement à toute inscription, le PRESTATAIRE communique au CLIENT les informations suivantes, conformément aux dispositions du Code du travail et aux exigences du Référentiel National Qualité :

- Le programme détaillé de la formation.
- Les objectifs pédagogiques opérationnels et évaluables.
- Les prérequis nécessaires.
- Le public visé.
- La durée totale, le rythme et les modalités d'organisation.
- Le prix et les modalités de règlement.
- Les méthodes pédagogiques et les moyens techniques mobilisés.
- Les modalités d'évaluation des acquis.
- Les modalités d'accessibilité aux personnes en situation de handicap.
- Le délai d'accès à la formation à compter de l'acceptation du devis.
- La sanction de la formation : attestation de fin de formation et, le cas échéant, certificat de réalisation.

2.1.3. Délai d'accès à la formation

Sauf disposition contraire convenue entre les parties, la formation démarre dans un délai minimal de 14 jours calendaires à compter de l'acceptation du devis par le CLIENT, sous réserve de la disponibilité du PRESTATAIRE et des contraintes propres au commanditaire. Ce délai peut être réduit en cas de mobilisation urgente, sur accord exprès des deux parties.

2.1.4. Conditions financières

Toute formation dispensée par le PRESTATAIRE fait préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière adressée par tout moyen exprimé par le CLIENT.

Sauf disposition contraire dans la proposition du PRESTATAIRE, le CLIENT s'engage à verser un acompte minimum de 30 % du coût total de la formation au moment de son acceptation ferme et définitive. Le règlement du solde intervient en fin de formation, dans les conditions fixées à l'article 3.

Tous les prix sont indiqués en euros hors taxes. Ils comprennent la seule prestation de formation, à l'exclusion de tout frais de transport, de repas ou d'hébergement, qui demeurent à la charge exclusive du CLIENT.

Lorsque la formation fait l'objet d'une prise en charge par un opérateur de compétences ou tout autre financeur, il appartient au CLIENT d'en faire la demande avant le début de la formation et de s'assurer de son acceptation. En cas de prise en charge partielle ou de refus de prise en charge, le solde reste dû par le CLIENT. En cas de non-paiement par le financeur, pour quelque motif que ce soit, le CLIENT demeure redevable de l'intégralité du prix.

2.1.5. Dispense

Formations en présentiel

Les formations en présentiel sont dispensées dans les locaux du CLIENT ou dans tous locaux mis à disposition du PRESTATAIRE par le CLIENT. Le CLIENT s'engage à mettre à disposition du PRESTATAIRE les moyens logistiques lui permettant d'assurer sa mission. Il conserve la responsabilité intégrale des locaux et moyens mis à disposition et demeure garant des conditions d'accueil et de sécurité des participants.

Formations à distance et hybrides

Les formations à distance sont dispensées par le biais de services de visioconférence déterminés par le PRESTATAIRE, combinant la visioconférence, les réunions en ligne, le partage de contenus et les outils collaboratifs. L'accès au service est mis à disposition gratuitement et de manière sécurisée. Il appartient au CLIENT de s'assurer que les participants disposent des équipements et de la connexion nécessaires.

Les formations hybrides combinent des séquences en présentiel et à distance selon le programme convenu avec le CLIENT.

2.1.6. Contenu et durée

Le PRESTATAIRE est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence professionnelle. Les durées des formations sont précisées sur la proposition commerciale et sur les documents contractuels du PRESTATAIRE.

2.1.7. Modalités d'évaluation

Chaque formation fait l'objet des niveaux d'évaluation suivants :

- Évaluation initiale de positionnement, préalable à la formation, pour identifier les attentes, le niveau et le contexte du stagiaire.
- Évaluations formatives, conduites pendant la formation pour ajuster le déroulé.
- Évaluation des acquis, conduite en fin de formation au moyen d'une grille dédiée par programme.
- Évaluation à chaud, par questionnaire de satisfaction recueilli en fin de session.
- Évaluation à froid, par questionnaire de suivi adressé soixante jours après la formation, afin de mesurer le transfert opérationnel des acquis.

2.1.8. Documents remis

Au cours du parcours de formation, les documents suivants sont remis au stagiaire ou à son commanditaire :

- La convocation.
- Le programme détaillé.
- Le règlement intérieur.
- Le livret d'accueil stagiaire.
- La convention de formation, pour le commanditaire.
- Les supports pédagogiques, au fil de la formation.
- L'attestation de fin de formation.
- Le certificat de réalisation, sur demande du financeur.

2.1.9. Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Le PRESTATAIRE s'engage à garantir l'accessibilité de ses formations à tout public, conformément à la loi du 11 février 2005. Toute situation de handicap nécessitant une adaptation peut être signalée à tout moment au référent handicap, Monsieur Xavier VILLARD, à l'adresse xv@quinze.team. Le PRESTATAIRE conduit une étude individuelle des adaptations possibles (durée, supports, modalités, accompagnement) et mobilise, le cas échéant, le réseau spécialisé (AGEFIPH, Cap Emploi, MDPH, réseau des référents handicap). La procédure complète figure dans la « Procédure d'accueil : Public en situation de handicap », communiquée sur demande.

2.1.10. Réclamations

Toute réclamation relative à une formation peut être adressée au PRESTATAIRE par courriel à xv@quinze.team, par courrier postal au siège social, ou oralement. Le PRESTATAIRE en accuse réception sous 48 heures ouvrées et apporte une réponse circonstanciée dans un délai maximal de 15 jours ouvrés. La procédure complète figure dans la « Procédure réclamations », communiquée sur demande.

2.1.11. Annulation et report

Le CLIENT peut demander l'annulation ou le report d'une formation. Il en informe le PRESTATAIRE au plus tôt et par écrit.

En cas d'annulation notifiée au moins 7 jours ouvrés avant la date de la formation, seuls les frais engagés au titre de la préparation sont facturés au CLIENT. Si la demande d'annulation parvient au PRESTATAIRE moins de 7 jours ouvrés avant la formation, le CLIENT est facturé de 50 % du prix de la formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation. Les sommes ainsi facturées correspondent à un

dédommagement et ne peuvent être imputées sur l'obligation de participation au développement de la formation professionnelle continue, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un financeur.

Le PRESTATAIRE se réserve la faculté de reporter une formation en cas de force majeure ou d'indisponibilité du formateur. Il en informe le CLIENT dans les meilleurs délais et propose de nouvelles dates. À défaut d'accord sur celles-ci, les sommes versées par le CLIENT lui sont intégralement restituées.

2.1.12. Sous-traitance

Le PRESTATAIRE peut confier tout ou partie de l'exécution d'une formation à un formateur sous-traitant qu'il sélectionne selon une procédure interne de qualification. Il demeure en tout état de cause seul responsable de la bonne exécution de la PRESTATION à l'égard du CLIENT et s'assure que le sous-traitant respecte les mêmes obligations, notamment de confidentialité et de qualité.

2.2. Conseil et accompagnement

Toute prestation d'accompagnement et de conseil fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par le PRESTATAIRE.

Les PRESTATIONS peuvent faire l'objet d'une facturation au forfait ou d'un prix global exprimé par heure, par journée ou par demi-journée d'intervention. Le prix est fixé en considération du temps que le PRESTATAIRE détermine devoir consacrer à la mission.

Les prix proposés n'incluent pas les frais techniques et logistiques nécessaires à l'accomplissement de la mission, qui demeurent à la charge exclusive du CLIENT.

En cas d'acceptation par le CLIENT, matérialisée par la signature d'un contrat de prestation de services, un acompte minimum de 30 % du coût total de la prestation est versé.

Le PRESTATAIRE est tenu d'une obligation de moyens. Il met en œuvre l'ensemble des diligences professionnelles requises, sans garantir l'atteinte d'un résultat déterminé, celui-ci dépendant de facteurs propres à l'organisation du CLIENT et échappant au contrôle du PRESTATAIRE.

En cas d'interruption de la mission à l'initiative du CLIENT, les prestations réalisées et les frais engagés à la date de la notification demeurent dus.

2.3. Coaching individuel

Le coaching individuel est un accompagnement personnalisé, conduit sous forme de séances programmées d'un commun accord, en présentiel ou à distance. Il repose sur une relation volontaire : nul ne peut y être contraint, et la personne accompagnée demeure libre d'y mettre un terme à tout moment.

Le nombre, la durée et le rythme des séances sont définis dans la proposition acceptée. Toute séance annulée par la personne accompagnée moins de 48 heures avant l'heure convenue est due, sauf cas de force majeure. Toute séance annulée par le PRESTATAIRE est reprogrammée sans frais.

Lorsque la prestation est financée par une organisation au bénéfice de l'un de ses membres, la relation est tripartite. Les objectifs de l'accompagnement sont alors définis conjointement en début de mission. Le contenu des séances demeure en revanche strictement confidentiel : le PRESTATAIRE ne rend compte au financeur que de la tenue effective des séances et, le cas échéant, de l'avancement au regard des objectifs convenus, à l'exclusion de tout élément relatif aux propos tenus par la personne accompagnée.

Lorsque la prestation est souscrite directement par la personne accompagnée, aucune information n'est communiquée à un tiers, quel qu'il soit.

Le coaching ne constitue ni une thérapie, ni un acte de soin, ni un avis médical ou psychologique. Le PRESTATAIRE oriente la personne accompagnée vers un professionnel compétent lorsque la situation excède le champ de son intervention.

Article 3 : Conditions financières communes

3.1. Passation des commandes

La proposition et les prix indiqués par le PRESTATAIRE sont valables un mois à compter de l'envoi du devis. L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par le PRESTATAIRE d'un devis, d'un bon de commande ou d'une convention signés par un représentant dûment habilité du CLIENT, dans le délai d'un mois à compter de leur émission. Cette acceptation implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes CGV.

3.2. Frais annexes

Sauf mention contraire, les prix exprimés sur les propositions commerciales ne comprennent pas les frais annexes à la PRESTATION (hébergement, déplacement, repas). Ces frais sont refacturés au CLIENT sur justificatifs ou selon le forfait convenu dans la proposition.

3.3. Facturation et délai de paiement

Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. La taxe sur la valeur ajoutée applicable est celle en vigueur au jour de la facturation ; les actions de formation professionnelle continue relèvent, le cas échéant, de l'exonération prévue à l'article 261-4-4° a du Code général des impôts.

Les prix communiqués au CLIENT CONSOMMATEUR sont exprimés toutes taxes comprises.

Sauf stipulation contraire dans la proposition commerciale acceptée, les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, par virement bancaire.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

3.4. Retard ou défaut de paiement

Les stipulations du présent article 3.4 relatives aux pénalités de retard et à l'indemnité forfaitaire de recouvrement ne sont applicables qu'au CLIENT PROFESSIONNEL. Les sommes dues par un CLIENT CONSOMMATEUR et demeurées impayées portent intérêt au taux de l'intérêt légal à compter de la mise en demeure, conformément à l'article 1231-6 du Code civil.

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application de pénalités de retard calculées à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, appliqué au montant TTC de la facture, à compter du jour suivant la date d'échéance et jusqu'à complet paiement.

S'y ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés excèdent ce montant, le PRESTATAIRE peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

En cas de retard de paiement, le PRESTATAIRE peut suspendre l'exécution de la PRESTATION jusqu'à complet règlement, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation de son fait ni ouvrir droit à indemnité au profit du CLIENT. Il peut également obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du CLIENT, sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient lui être dus.

Article 4 : Responsabilité et assurance

Le CLIENT est seul responsable du choix de la formation ou de la prestation de conseil qu'il commande au PRESTATAIRE, ainsi que de l'usage qu'il fait des livrables et recommandations qui lui sont remis.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée. Elle est limitée aux préjudices directs subis par le CLIENT, à l'exclusion de tout préjudice indirect de quelque nature que ce soit, et notamment de toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, ou de tout préjudice commercial. En tout état de cause, si la responsabilité du PRESTATAIRE devait être retenue, le montant total des sommes mises à sa charge ne pourrait excéder le prix payé par le CLIENT au titre de la PRESTATION concernée.

Les limitations de responsabilité stipulées au présent article ne sont pas opposables au CLIENT CONSOMMATEUR, à l'égard duquel le PRESTATAIRE répond de ses obligations dans les conditions du droit commun.

Le PRESTATAIRE déclare être titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité au titre des PRESTATIONS. Une attestation est communiquée au CLIENT sur simple demande.

Article 5 : Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient économiques, techniques, organisationnels ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à sa conclusion, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par le PRESTATAIRE au CLIENT.

Le PRESTATAIRE s'engage à garder strictement confidentielles les informations transmises par le CLIENT, sauf autorisation préalable et écrite de ce dernier. Cet engagement s'étend aux propos tenus par les participants au cours des interventions et perdure pendant toute la durée de la mission et les cinq années suivant son terme.

Le PRESTATAIRE peut toutefois faire état du nom du CLIENT à titre de référence commerciale, sauf opposition écrite de celui-ci, sans divulguer le contenu de la mission.

Article 6 : Propriété intellectuelle

Toute formation dispensée et tout support de formation, sous format électronique ou papier, élaborés par le PRESTATAIRE demeurent sa propriété exclusive. Il en va de même des méthodes, outils, grilles d'analyse et livrables produits dans le cadre des prestations de conseil.

Ces éléments ne peuvent être reproduits, partiellement ou totalement, sans l'accord exprès et écrit du PRESTATAIRE. L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports sont protégés au titre du droit d'auteur, pour le monde entier.

Le CLIENT bénéficie d'un droit d'usage interne, non exclusif et non cessible, des livrables qui lui sont remis, pour les seuls besoins de son organisation. Toute autre utilisation, et notamment toute diffusion à des tiers, toute exploitation commerciale ou toute utilisation à des fins de formation par le CLIENT lui-même, est soumise à autorisation préalable du PRESTATAIRE, sous peine de poursuites judiciaires.

Le PRESTATAIRE conserve le droit d'utiliser, pour ses propres besoins et pour d'autres clients, le savoir-faire, les méthodes et les connaissances générales mis en œuvre ou acquis à l'occasion de la mission.

Article 7 : Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée en informe l'autre sans délai. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations est suspendue et les parties recherchent conjointement une date de report ; si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit, les prestations réalisées et les frais engagés demeurant dus.

Article 8 : Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'accomplissement de ses missions, le PRESTATAIRE est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant l'utilisateur du site internet, le CLIENT et les participants aux PRESTATIONS.

Ces traitements s'effectuent conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, et en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit « RGPD ».

Les modalités de collecte et de traitement des données à caractère personnel, ainsi que les droits dont disposent les personnes concernées, sont détaillées dans la notice d'information figurant en annexe des présentes CGV.

Article 9 : Dispositions diverses

Le fait que le PRESTATAIRE ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses demeurent pleinement en vigueur. La clause concernée est remplacée par une disposition valable d'effet économique équivalent.

Le PRESTATAIRE se réserve la faculté de modifier les présentes CGV à tout moment. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date d'acceptation du devis par le CLIENT.

Article 10 : Droit applicable et attribution de juridiction

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français.

En cas de litige survenant entre le CLIENT et le PRESTATAIRE à l'occasion de l'exécution d'une PRESTATION, les parties s'engagent à rechercher une résolution amiable préalablement à toute action contentieuse.

À défaut d'accord, tout litige opposant le PRESTATAIRE à un CLIENT PROFESSIONNEL relève de la compétence exclusive des juridictions du ressort d'Annecy (74000).

Cette attribution de compétence n'est pas opposable au CLIENT CONSOMMATEUR, qui conserve la faculté de saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat, celle du lieu d'exécution de la prestation, ou l'une des juridictions territorialement compétentes en application du Code de procédure civile.

Article 11 : Dispositions particulières applicables au CLIENT CONSOMMATEUR

Les stipulations du présent article s'appliquent exclusivement au CLIENT CONSOMMATEUR. Elles prévalent sur toute stipulation contraire des présentes CGV.

11.1. Information précontractuelle

Préalablement à la conclusion du contrat, le PRESTATAIRE communique au CLIENT CONSOMMATEUR, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 221-5 du Code de la consommation : les caractéristiques essentielles de la prestation, son prix toutes taxes comprises, la date ou le délai d'exécution, les modalités de paiement, l'identité et les coordonnées du PRESTATAIRE, les informations relatives au droit de rétractation, ainsi que les modalités de recours à la médiation de la consommation.

11.2. Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le CLIENT CONSOMMATEUR dispose d'un délai de quatorze jours à compter de sa conclusion pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation.

Pour exercer ce droit, il notifie sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par courriel à xv@quinze.team ou par courrier au siège social. Le formulaire type figurant en annexe des présentes peut être utilisé, sans obligation.

Le PRESTATAIRE rembourse la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction, sauf accord exprès sur un autre moyen.

Le CLIENT CONSOMMATEUR peut demander expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation. S'il exerce ensuite son droit de rétractation, il verse au PRESTATAIRE un montant proportionné à ce qui lui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai, sur demande expresse préalable du CLIENT CONSOMMATEUR et après qu'il a reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation.

11.3. Sommes versées d'avance

Sauf stipulation contraire expresse, les sommes versées d'avance par le CLIENT CONSOMMATEUR constituent des acomptes, valant engagement ferme des deux parties, et non des arrhes au sens de l'article L. 214-1 du Code de la consommation.

11.4. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le CLIENT CONSOMMATEUR peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant au PRESTATAIRE, à condition d'avoir préalablement adressé une réclamation écrite à ce dernier et de saisir le médiateur dans un délai d'un an à compter de cette réclamation.

Le médiateur désigné par le PRESTATAIRE est [nom du médiateur], [adresse postale], [adresse du site internet de saisine].

Annexe 1 : Notice d'information RGPD

Les informations recueillies dans le cadre de l'exécution des PRESTATIONS sont enregistrées dans un fichier informatisé dont le responsable de traitement est la société QUINZE, représentée par Monsieur Xavier VILLARD, gérant, dont le siège social est situé 28, allée du Château, 74290 Menthon-Saint-Bernard.

Les données traitées sont les données d'identification et de contact du CLIENT et des participants, ainsi que les données nécessaires au suivi pédagogique et administratif des formations. Le traitement est licite et nécessaire à l'exécution du contrat, ainsi qu'au respect des obligations légales incombant au PRESTATAIRE en sa qualité d'organisme de formation.

Les données sont destinées au seul PRESTATAIRE et, le cas échéant, aux financeurs de la formation et aux organismes de contrôle habilités. Elles sont conservées pendant dix ans après l'exécution de la prestation, essentiellement à des fins probatoires au sens de l'article L. 110-4 du Code de commerce, et pour informer les clients des prestations susceptibles de les intéresser. Ce traitement ne fait pas l'objet d'un transfert hors de l'Union européenne.

Conformément au RGPD, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité des données la concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant un courriel à l'adresse xv@quinze.team ou un courrier au siège social du PRESTATAIRE. Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Annexe 2 : Formulaire type de rétractation

Le présent formulaire est destiné au CLIENT CONSOMMATEUR souhaitant exercer le droit de rétractation prévu à l'article 11.2. Son usage n'est pas obligatoire : toute déclaration dénuée d'ambiguïté produit le même effet.

À l'attention de QUINZE, 28, allée du Château, 74290 Menthon-Saint-Bernard, xv@quinze.team

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Nature de la prestation : .....

Commandée le : .....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Date : .....

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Conditions générales de vente en vigueur au 7 septembre 2026.

Xavier VILLARD

Gérant de QUINZE