

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 01973667097 auprès du préfet de la région Guadeloupe.

1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL

1.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles Expertise Skin Formation s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue.

1.2. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du client et notamment dans ses conditions générales d'achat.

1.3. Pour certaines formations, des conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou le bon de commande ou être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente priment.

1.4. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.

1.5. Expertise Skin Formation peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier.

2. DÉFINITIONS

- Formation inter-entreprises : formation dont le contenu est décrit dans le présent catalogue réalisée dans nos locaux ou ceux de nos partenaires ;
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client sur le site du client ou dans d'autres locaux ;
- Client : personne morale ou physique qui achète la prestation ;
- Apprenant : personne physique qui bénéficie de la formation ;
- E-LEARNING : Formation en ligne et à distance utilisant Internet et les nouvelles technologies digitales, permettant aux apprenants de se former à leur rythme avec accès aux contenus pédagogiques 24h/24, 7j/7, quel que soit leur lieu de connexion.

3. INFORMATION ET MODALITÉS D'INSCRIPTION

3.1. Information préalable

Conformément au Référentiel National Qualité, l'apprenant reçoit avant son inscription :

- Le programme détaillé de formation
- Les objectifs pédagogiques et modalités d'évaluation
- Les prérequis techniques et pédagogiques
- Les modalités d'accompagnement et de suivi
- Le délai d'accès à la formation
- Les tarifs et modalités de financement
- Les indicateurs de résultats (taux de réussite, satisfaction, abandon)

Document actualisé le 20/10/2025

- La politique de remboursement spécifique aux formations dématérialisées

3.2. Prise en compte des inscriptions

Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, de l'acompte, s'il y a lieu (montant indiqué sur la convention de formation ou le bon de commande valant convention de formation) et, d'autre part, de la convention ou du bon de commande valant convention de formation, signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception du contrat de formation signé. L'apprenant dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat. Durant ce délai, aucun acompte ne peut être exigé. Passé ce délai, un acompte de 30% du prix de la formation peut être demandé.

Pour les formations diplômantes : l'inscription est en outre subordonnée à la décision d'admission prononcée par le jury ou de l'autorité décisionnaire.

3.3. Délai de rétractation

Conformément aux articles L221-18 du Code de la consommation et L6353-5 du Code du travail, l'apprenant dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat de formation pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour exercer ce droit, l'apprenant doit notifier sa décision par écrit (email ou courrier) à expertiseskin@gmail.com avant l'expiration du délai.

3.4. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT FORMATIONS DÉMATÉRIALISÉES

3.4.1. Principe général

Pour les formations e-learning, l'apprenant dispose du délai de rétractation de 14 jours prévu à l'article 3.3, sauf exceptions prévues ci-après.

3.4.2. Exception - Formation commencée avec accord exprès

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, si l'apprenant souhaite commencer sa formation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, il doit :

- Donner son accord préalable exprès par écrit (case à cocher lors de l'inscription)
- Renoncer expressément à son droit de rétractation pour la partie de formation déjà consommée
- Être informé qu'il perdra son droit de rétractation dès le commencement de l'exécution du contrat

3.4.3. Modalités de remboursement selon l'avancement

- a) Avant tout accès à la formation :
- Remboursement intégral sous 14 jours (frais de traitement éventuels déduits)
 - b) Formation partiellement suivie (avec accord exprès) :
 - Remboursement au prorata des modules non consultés
 - Calcul basé sur le pourcentage de progression dans la formation
 - Modules entièrement consultés = non remboursables
 - Modules non ouverts = remboursables intégralement
 - c) Formation entièrement consultée :

- Aucun remboursement possible (prestation entièrement exécutée)

3.4.4. Cas particuliers de remboursement

Force majeure : En cas de force majeure dûment justifiée empêchant la poursuite de la formation, remboursement au prorata des modules non suivis.

Défaillance technique imputable à Expertise Skin Formation :

- Impossibilité d'accès > 72h : remboursement intégral possible
- Dysfonctionnements récurrents non résolus : remboursement au prorata

Vice caché du contenu : Si le contenu ne correspond pas à la description ou

présente des défauts majeurs, remboursement intégral possible dans les 30 jours.

3.4.5. Procédure de demande de remboursement

- Demande écrite à expertiseskin@gmail.com
 - Justificatifs requis selon le motif
 - Délai de traitement : 15 jours ouvrés
 - Remboursement par le même moyen de paiement sous 14 jours
- #### 3.4.6. Frais non remboursables
- Frais de dossier éventuels (si mentionnés au contrat)
 - Frais bancaires liés au remboursement
 - Coût des attestations déjà délivrées

4. MODALITÉS TECHNIQUES E-LEARNING

4.1. Prérequis techniques

- Connexion internet stable (débit minimum recommandé : 2 Mbps)
- Navigateur récent (Chrome, Firefox, Safari, Edge - versions récentes)
- Système d'exploitation compatible (Windows 10+, MacOS 10.14+, iOS 12+, Android 8+)
- Adresse email valide et accessible

4.2. Accès à la plateforme

- Un identifiant et un mot de passe personnels sont communiqués après validation de l'inscription
- L'accès est activé dans les 48h ouvrées suivant la validation
- Durée d'accès : précisée dans le contrat de formation
- L'identifiant et le mot de passe sont confidentiels, personnels, inaccessibles et intransmissibles

4.3. Accompagnement pédagogique

L'apprenant bénéficie d'un accompagnement comprenant :

- Assistance pédagogique par email/téléphone aux heures ouvrables (9h-17h)
- Suivi de progression en temps réel
- Relance automatique en cas de non-connexion supérieure à 7 jours
- Évaluations intermédiaires et finales avec feedback personnalisé
- Forum d'échanges entre apprenants (selon formations)

4.4. Assistance technique

- Support technique disponible par email : expertiseskin@gmail.com
- Délai de réponse : 48h maximum en jours ouvrés
- Guide d'utilisation de la plateforme fourni
- Tutoriels vidéo de prise en main disponibles

4.5. Durée estimée de travail

La durée estimée de travail personnel est précisée pour chaque module dans le programme de formation. Cette estimation inclut :

- Le temps de consultation des contenus
- La réalisation des exercices pratiques
- Les évaluations
- Les temps d'échanges pédagogiques

5. ACCESSIBILITÉ

Nos formations e-learning sont conçues pour être accessibles aux personnes en situation de

Document actualisé le 20/10/2025

handicap. Pour tout besoin d'adaptation spécifique (contenus, modalités pédagogiques, durée), notre référent handicap est à votre disposition : expertiseskin@gmail.com.

Les adaptations possibles incluent :

- Contenus audio pour les déficiences visuelles
- Sous-titrage pour les déficiences auditives
- Adaptation des délais d'évaluation
- Accompagnement renforcé

6. RESPONSABILITÉ

6.1. Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur applicable, lequel est porté à sa connaissance.

6.2. Expertise Skin Formation ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels.

6.3. Il appartient au client/apprenant de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation.

6.4. Expertise Skin Formation ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements techniques imputables au matériel de l'apprenant, à sa connexion internet ou à des causes extérieures (panne de réseau, maintenance, etc.).

7. PRIX - MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

7.1. Les prix sont indiqués sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation. Ils sont nets de taxes, Expertise Skin Formation n'étant pas assujettie à la TVA par application de l'article 261 al 4-4 du Code général des impôts. Entreprise appartenant à la Collectivité de St Martin.

7.2. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation.

8. PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS

8.1. Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO, CPF, Pôle emploi...), il appartient au client/apprenant :

- De faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ;
- D'indiquer explicitement sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation quel sera l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse.

8.2. Formations CPF : Pour les formations financées via le Compte Personnel de Formation, l'apprenant dispose de 14 jours de rétractation même après validation du dossier par la Caisse des Dépôts et Consignations.

8.3. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à Expertise Skin Formation avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme

Document actualisé le 20/10/2025



tiers, le reliquat est facturé au client.

8.4. Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé.

9. PÉNALITÉS DE RETARD ET SANCTIONS EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT

9.1. Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire le jour suivant la date de paiement prévue.

9.2. Une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement, sauf s'il s'agit de particuliers.

9.3. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, Expertise Skin Formation se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.

10. CONVOCATION ET SUIVI DE FORMATION

10.1. Une confirmation d'inscription indiquant les modalités d'accès à la plateforme e-learning est adressée au client. Expertise Skin Formation ne peut être tenue responsable de la non-réception de celle-ci par les destinataires.

10.2. Suivi et assiduité : Pour les formations e-learning, nous enregistrons automatiquement :

- Les temps de connexion et temps passé par activité
- Les dates de complétion de chaque module
- Les résultats aux évaluations
- La progression pédagogique

Ces données font foi de la participation à la formation et sont conservées conformément à la réglementation.

10.3. Une attestation de formation, mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la formation et les résultats de l'évaluation des acquis, est délivrée à l'issue de la formation.

11. REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un client passerait une commande, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, Expertise Skin Formation sera en droit de refuser d'honorer la commande et de délivrer la prestation de formation concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

12. ANNULATION – REPORT – CESSATION ANTICIPÉE - ABSENCES

Toute annulation doit faire l'objet d'une demande écrite (e-mail, courrier).

12.1. Par le client personne morale

Document actualisé le 20/10/2025

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par Expertise Skin Formation entre 30 et 15 jours calendaires avant le début de la formation, Expertise Skin Formation retient l'acompte (ou le facture s'il n'a pas été payé).
- Dans le cas où la demande est reçue entre 15 et 1 jours calendaires avant le début de la formation, Expertise Skin Formation retient l'acompte et facture 50 % du prix total de la formation à titre d'indemnisation.
- Toute annulation à la date du début de la formation ou non-présentation de l'apprenant entraîne la facturation du prix total de la formation à titre d'indemnisation.
- Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation.

12.2. Par le client personne physique

- Durant le délai de rétractation : annulation gratuite sans pénalité
- Après le délai de rétractation et avant le début de la formation : Expertise Skin Formation retient l'acompte, sauf cas de force majeure dûment justifié
- Une fois la formation commencée : en cas de force majeure dûment reconnue, facturation au prorata temporis des prestations effectivement dispensées. En l'absence de force majeure, facturation du prix total de la formation.

12.3. Dispositions particulières aux formations linguistiques

Par dérogation aux présentes conditions générales de vente, toute annulation d'un cours linguistique programmé doit être enregistrée au moins 2 jours ouvrés à l'avance. Toutes les heures prévues dans la convention sont facturées. Les OPCO ne remboursent que les heures effectuées.

12.4. Dispositions spécifiques aux formations e-learning

Pour les formations dématérialisées :

- Avant accès : Application des règles générales d'annulation
- Après premier accès : Remboursement selon la politique définie à l'article 3.4
- Formations avec accompagnement : Les séances de tutorat non effectuées restent remboursables

12.5. Par Expertise Skin Formation

- Expertise Skin Formation se réserve le droit d'annuler une session si les conditions techniques ou pédagogiques ne permettent pas son bon déroulement.
- En cas d'annulation par Expertise Skin Formation, les sommes versées sont intégralement remboursées.
- En cas de report, de nouvelles dates sont proposées. Si acceptées, les sommes versées sont imputées ; si refusées, elles sont remboursées.
- En cas de cessation anticipée de la formation par l'établissement pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat.
- Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

13. INDICATEURS QUALITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE

13.1. Indicateurs de résultats : Nos indicateurs qualité (taux de réussite, taux de satisfaction, taux d'abandon, taux d'insertion professionnelle selon les formations) sont consultables sur notre site web et mis à jour semestriellement.

Document actualisé le 20/10/2025

13.2. Évaluation de la satisfaction : Un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque apprenant à l'issue de sa formation. Les résultats alimentent notre démarche d'amélioration continue.

13.3. Suivi post-formation : Un questionnaire de suivi peut être adressé 3 à 6 mois après la formation pour mesurer l'impact sur l'activité professionnelle.

14. RÉCLAMATIONS

14.1. Toute réclamation relative à la formation doit être adressée par écrit à expertiseskin@gmail.com dans un délai de 30 jours suivant la fin de la formation.

14.2. Accusé de réception sous 48h ouvrées, traitement et réponse sous 15 jours ouvrés.

14.3. Un registre des réclamations est tenu à disposition des organismes de contrôle.

14.4. En cas de réclamation non résolue, l'apprenant peut saisir notre médiateur de la consommation (voir article 19).

15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

15.1. Expertise Skin Formation est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à Expertise Skin Formation.

15.2. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par Expertise Skin Formation est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

15.3. Expertise Skin Formation accorde à l'apprenant une licence d'utilisation non exclusive, inaccessible et non transférable de ses contenus de formation à distance, limitée à la durée de la formation et à un usage strictement personnel.

15.4. L'apprenant est responsable de la gestion et de la conservation de ses identifiants et mots de passe et des conséquences de leur utilisation.

16. CONFIDENTIALITÉ

Expertise Skin Formation, le client et le stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (économiques, techniques, commerciaux...), auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

17. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

17.1. Responsable de traitement : Expertise Skin Formation, en qualité de responsable de traitement, collecte et traite les données personnelles des apprenants dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi informatique et libertés

Document actualisé le 20/10/2025



modifiée.

17.2. Finalités : Les données sont collectées pour :

- La gestion des inscriptions et du suivi pédagogique
- L'émission des attestations et certificats
- Le respect des obligations légales et réglementaires
- L'amélioration de nos services (avec consentement)

17.3. Droits des personnes : Conformément au RGPD, vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition que vous pouvez exercer en écrivant à expertiseskin@gmail.com.

17.4. Conservation : Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, dans le respect des obligations légales.

17.5. Sécurité : Nous mettons en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles.

18. DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS

18.1. Toutes les contestations relatives aux ventes de biens et services conclus par Expertise Skin Formation, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

18.2. Tout litige relatif aux contrats ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent.

19. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation :

- Sur le site : <https://www.medconsodev.eu>
- Par voie postale : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

20. CONTACT

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser à : Email : expertiseskin@gmail.com Délai de réponse : 48h en jours ouvrés

Conditions générales de vente applicables à compter du 01/12/2025 – V1

Document actualisé le 20/10/2025