

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicables aux clients particuliers

Organisme	PROGRESS SARL — La Maison des Lois
Coordonnées	2 impasse Michel Labrousse — 31100 Toulouse — 05 62 87 48 58 — contact@progress-rh.com
Déclaration d'activité	N° 73310175031 auprès du préfet de région Occitanie. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Les présentes Conditions Générales de Vente complètent le contrat conclu entre PROGRESS et le bénéficiaire. Elles définissent les conditions applicables aux prestations souscrites directement par un particulier.

ARTICLE 1 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations proposées par PROGRESS et souscrites directement par une personne physique agissant pour son propre compte, notamment :

- les actions de formation professionnelle ;
- les bilans de compétences ;
- les prestations d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Ces prestations sont ci-après désignées collectivement sous le terme de « prestation » et la personne qui en bénéficie sous le terme de « bénéficiaire ».

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent lorsque le bénéficiaire finance directement tout ou partie du prix de la prestation sur ses fonds personnels.

Lorsque la prestation fait l'objet d'un financement mixte associant le compte personnel de formation (CPF) et des fonds personnels versés directement à PROGRESS, elles s'appliquent uniquement à la part faisant l'objet d'un engagement contractuel direct entre le bénéficiaire et PROGRESS. La part mobilisée par l'intermédiaire du service Mon Compte Formation reste soumise aux conditions applicables sur cette plateforme.

Elles ne s'appliquent pas aux prestations financées intégralement par l'intermédiaire du service Mon Compte Formation, aux apprentis et autres alternants qui ne contractent pas personnellement l'achat de leur formation, ni aux prestations commandées par un employeur, une entreprise ou un autre client professionnel.

Toute souscription donne lieu à un contrat écrit précisant notamment la nature, les objectifs, la durée, le prix et les modalités de réalisation de la prestation. En cas de contradiction, les stipulations particulières du contrat prévalent sur les présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 2 — INSCRIPTION ET CONCLUSION DU CONTRAT

Toute demande d'inscription fait l'objet d'un échange préalable permettant à PROGRESS de vérifier l'adéquation de la prestation avec les besoins, les objectifs et, le cas échéant, les prérequis du bénéficiaire.

Avant son inscription définitive et tout règlement, le bénéficiaire reçoit les informations relatives à la prestation ainsi que le contrat applicable, accompagné des documents qui y sont mentionnés.

L'inscription devient définitive après :

- la signature du contrat par les parties ;
- l'expiration du délai de rétractation applicable ;
- et, le cas échéant, le versement de la première échéance prévue au contrat.

La place du bénéficiaire est réservée sous réserve de la réception des documents demandés dans les délais communiqués par PROGRESS et des éventuelles conditions d'admission ou de financement prévues au contrat.

Lorsque la prestation est subordonnée à un nombre minimal de participants, cette condition est portée à la connaissance du bénéficiaire avant son inscription.

ARTICLE 3 — DROIT DE RÉTRACTATION

Le bénéficiaire dispose d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la date de signature du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de pénalité.

Il informe PROGRESS de sa décision avant l'expiration de ce délai au moyen du formulaire annexé aux présentes Conditions Générales de Vente ou par toute autre déclaration écrite, claire et non équivoque. La demande peut être adressée par courrier à PROGRESS, 2 impasse Michel Labrousse, 31100 Toulouse, ou par courriel à contact@progress-rh.com.

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation. Lorsque le bénéficiaire exerce valablement ce droit, le contrat prend fin sans frais ni indemnité.

Par principe, la prestation ne débute pas avant l'expiration de ce délai. Lorsqu'un démarrage anticipé est légalement possible et demandé par le bénéficiaire, ses conditions et ses conséquences financières sont précisées dans le contrat.

ARTICLE 4 — PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix de la prestation est indiqué dans le contrat. PROGRESS n'étant pas assujettie à la TVA au titre de ses activités de formation professionnelle, les prix sont indiqués nets de taxe.

Sauf mention contraire dans le contrat, les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement du bénéficiaire ne sont pas compris dans le prix et restent à sa charge.

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation. À l'expiration de ce délai, une première échéance correspondant au maximum à 30 % du prix restant directement à la charge du bénéficiaire peut être demandée.

Le solde est réglé au fur et à mesure du déroulement de la prestation, selon les modalités précisées dans le contrat ou dans un échéancier écrit remis au bénéficiaire au plus tard au démarrage. Les modalités de règlement sont adaptées à la durée et au calendrier de la prestation.

Les règlements sont effectués par virement bancaire ou par chèque, sauf autre modalité convenue par écrit. En cas de financement mixte, les échéances portent uniquement sur la part directement due par le bénéficiaire et tiennent compte des montants effectivement pris en charge par les autres financeurs.

En cas d'incident de paiement, PROGRESS contacte le bénéficiaire afin de rechercher une solution amiable. À défaut de régularisation après une mise en demeure écrite restée sans effet, PROGRESS peut suspendre l'exécution de la prestation, sous réserve que cette mesure soit proportionnée à la situation et compatible avec les obligations résultant d'un financement par un tiers.

Les sommes échues et demeurées impayées peuvent produire des intérêts au taux légal applicable aux créances d'un professionnel sur un particulier, à compter de la mise en demeure et jusqu'à complet paiement.

ARTICLE 5 — ANNULATION PAR LE BÉNÉFICIAIRE AVANT LE DÉMARRAGE

Toute demande d'annulation doit être adressée à PROGRESS par écrit.

Lorsqu'elle intervient plus de quinze jours calendaires avant la date prévue de démarrage, aucune indemnité n'est due et les sommes éventuellement versées sont remboursées.

Lorsqu'elle intervient moins de quinze jours calendaires avant le démarrage, hors exercice du droit de rétractation et hors cas de force majeure dûment justifié, PROGRESS peut demander une indemnité correspondant à 40 % du prix restant directement à la charge du bénéficiaire.

Cette indemnité compense les frais engagés et l'impossibilité éventuelle de réattribuer la place devenue vacante. Elle ne constitue pas le paiement d'une prestation de formation et ne peut faire l'objet d'une prise en charge par un financeur. Aucun montant supérieur aux sommes dues ne peut être conservé ; le reliquat éventuel est remboursé.

ARTICLE 6 — GARANTIE PÉDAGOGIQUE

Pour les prestations expressément désignées dans le contrat, PROGRESS accorde au bénéficiaire une garantie pédagogique pendant les cinq premiers jours de formation.

Pendant cette période, le bénéficiaire peut mettre fin à sa participation s'il estime, après échange avec l'équipe pédagogique, que la formation ne correspond pas à ses besoins, à ses attentes ou à son projet. Il notifie sa décision par écrit au plus tard à l'issue du cinquième jour.

Seules les prestations effectivement réalisées jusqu'à la date de cessation sont alors dues au prorata du prix convenu. Les sommes versées excédant ce montant sont remboursées.

Cette garantie contractuelle est distincte du droit légal de rétractation et ne le prolonge pas. Elle ne s'applique qu'aux prestations pour lesquelles elle est expressément mentionnée dans le contrat.

ARTICLE 7 — ABANDON OU INTERRUPTION DU FAIT DU BÉNÉFICIAIRE

Lorsque le bénéficiaire interrompt définitivement la prestation après l'expiration de la garantie pédagogique, sans justifier d'un cas de force majeure, les prestations effectivement réalisées jusqu'à la date de l'interruption sont dues.

PROGRESS peut également demander une indemnité correspondant à 40 % du montant restant à réaliser à la date de l'abandon. Cette indemnité compense les moyens pédagogiques, humains et administratifs mobilisés ainsi que la place réservée pendant la durée prévue du parcours. Elle ne constitue pas le paiement d'une prestation de formation et ne peut être imputée sur les fonds de la formation professionnelle ni être prise en charge par un financeur.

Les sommes versées sont imputées en priorité sur le prix des prestations effectivement réalisées puis, le cas échéant, sur l'indemnité. Tout excédent est remboursé.

L'absence ou la cessation de participation ne suffit pas à mettre fin au contrat. Le bénéficiaire doit informer PROGRESS de sa décision par écrit.

ARTICLE 8 — FORCE MAJEURE ET SITUATION PERSONNELLE EXCEPTIONNELLE

En cas de force majeure dûment reconnue empêchant le bénéficiaire de poursuivre la prestation, seules les prestations effectivement réalisées sont dues au prorata du prix convenu. Aucune indemnité d'annulation ou d'abandon ne peut être appliquée.

Le bénéficiaire informe PROGRESS dans les meilleurs délais et transmet tout justificatif permettant d'établir la nature de l'événement invoqué.

La force majeure s'entend d'un événement échappant au contrôle du bénéficiaire, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Lorsqu'une situation personnelle grave et dûment justifiée ne répond pas strictement à ces critères — notamment une maladie, un accident, un décès dans l'entourage proche ou une reprise d'emploi incompatible avec la poursuite de la prestation — PROGRESS examine avec le bénéficiaire les possibilités de report, de suspension ou d'aménagement du parcours.

À défaut de solution permettant la poursuite, PROGRESS peut décider de ne facturer que les prestations effectivement réalisées. Cette décision est formalisée par écrit et appréciée au regard de la situation présentée.

ARTICLE 9 — ABSENCES PONCTUELLES

Toute absence doit être signalée à PROGRESS dans les meilleurs délais et, lorsqu'elle est justifiée, accompagnée des justificatifs appropriés. Une absence ponctuelle n'entraîne pas automatiquement la résiliation ou l'interruption du contrat.

En cas d'absence injustifiée, les heures ou journées programmées et non suivies restent dues par le bénéficiaire à titre d'indemnité contractuelle. Elles ne constituent pas des heures de formation effectivement réalisées et ne peuvent être présentées comme telles à un tiers financeur.

En cas de maladie, d'accident ou d'autre situation personnelle grave dûment justifiée, PROGRESS examine avec le bénéficiaire les possibilités de rattrapage, de report ou d'aménagement. Lorsque la situation constitue un cas de force majeure dûment reconnu, seules les prestations effectivement dispensées sont dues.

Lorsque l'absence justifiée ne constitue pas un cas de force majeure et qu'aucun rattrapage ou report n'est possible, les conséquences financières sont déterminées conformément au contrat, à la durée de l'absence et aux frais effectivement engagés par PROGRESS.

ARTICLE 10 — REPORT OU ANNULATION DE LA PRESTATION PAR PROGRESS

PROGRESS peut reporter ou annuler une prestation, notamment lorsque le nombre minimal de participants n'est pas atteint, en cas d'indisponibilité imprévisible d'un intervenant ou lorsque des circonstances indépendantes de sa volonté empêchent sa réalisation dans les conditions prévues.

PROGRESS en informe le bénéficiaire par écrit dans les meilleurs délais et recherche une solution appropriée : inscription à une nouvelle session, report ou, avec son accord, adaptation des modalités de réalisation.

Lorsque l'annulation intervient à l'initiative de PROGRESS et qu'aucune solution n'est acceptée, le contrat prend fin. Les sommes versées au titre des prestations non réalisées sont intégralement remboursées et aucun frais ni aucune indemnité n'est demandé au bénéficiaire.

PROGRESS ne peut toutefois être tenue de rembourser les frais personnels engagés par le bénéficiaire, notamment ses frais de déplacement, de restauration ou d'hébergement, sauf faute directement imputable à PROGRESS.

Lorsque le report ou l'annulation résulte d'un nombre insuffisant de participants, PROGRESS s'efforce d'en informer le bénéficiaire au plus tard dix jours calendaires avant la date prévue de démarrage.

ARTICLE 11 — INEXÉCUTION PARTIELLE IMPUTABLE À PROGRESS

Lorsque la prestation est interrompue ou partiellement inexécutée pour une cause imputable à PROGRESS, seules les prestations effectivement réalisées sont dues. Les sommes versées au titre des prestations non réalisées sont remboursées dans les meilleurs délais.

PROGRESS recherche, lorsque cela est possible, une solution permettant la poursuite ou l'achèvement du parcours dans des conditions équivalentes. Toute solution impliquant une modification substantielle du calendrier, du lieu ou des modalités pédagogiques est soumise à l'accord du bénéficiaire.

ARTICLE 12 — MODIFICATION DES INTERVENANTS

PROGRESS peut remplacer un intervenant initialement annoncé par un autre professionnel disposant de compétences et d'une expérience équivalentes, sans que ce remplacement constitue une modification substantielle de la prestation.

Le bénéficiaire en est informé dans les meilleurs délais. Ce remplacement n'ouvre pas droit à remboursement dès lors que les objectifs, le contenu, la durée et la qualité de la prestation sont maintenus.

ARTICLE 13 — CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET ADAPTATION DE LA PRESTATION

En cas de circonstances exceptionnelles ou de force majeure affectant les conditions de réalisation, PROGRESS peut proposer les adaptations nécessaires à la continuité de la prestation, notamment :

- une modification temporaire du calendrier ou des horaires ;
- un changement de salle ou de lieu compatible avec les besoins du bénéficiaire ;
- le remplacement d'une séquence en présentiel par une séquence à distance ;
- le report de certaines séquences pédagogiques.

Les adaptations sont déterminées au regard des objectifs, du contenu, des moyens dont dispose le bénéficiaire et, le cas échéant, de ses besoins particuliers ou de sa situation de handicap.

Une adaptation ponctuelle ne modifiant pas substantiellement la nature, la durée ou la qualité de la prestation ne donne pas lieu à réduction du prix.

Toute modification substantielle, notamment le passage durable ou intégral d'une prestation prévue en présentiel vers un format à distance, fait l'objet d'une information préalable et de l'accord du bénéficiaire.

Lorsque celui-ci refuse légitimement une modification substantielle et qu'aucune solution équivalente ne peut être proposée, il peut mettre fin au contrat. Seules les prestations effectivement réalisées sont dues et les sommes versées au titre des prestations non réalisées sont remboursées.

ARTICLE 14 — PARTICIPATION ET OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Le bénéficiaire s'engage à participer avec assiduité et ponctualité, à réaliser les travaux et évaluations prévus dans son parcours et à fournir les informations et documents nécessaires à son accompagnement.

Il informe PROGRESS dans les meilleurs délais de toute difficulté susceptible d'affecter sa participation ou la réalisation de la prestation. Il respecte les consignes pédagogiques, les règles de santé et de sécurité ainsi que le règlement intérieur qui lui a été communiqué.

Tout manquement susceptible de justifier une sanction est traité conformément au règlement intérieur et à la procédure disciplinaire applicable. Le bénéficiaire est responsable de l'exactitude des informations et justificatifs qu'il transmet à PROGRESS ou aux organismes intervenant dans le financement de son parcours.

ARTICLE 15 — ACCESSIBILITÉ ET BESOINS PARTICULIERS

Le bénéficiaire est invité à informer PROGRESS, dès son inscription et dans la mesure du possible, de toute situation de handicap, difficulté de santé ou besoin particulier susceptible de nécessiter une adaptation des conditions d'accueil, des modalités pédagogiques ou des évaluations.

PROGRESS étudie avec lui et, lorsque cela est nécessaire, avec les partenaires compétents, les aménagements raisonnablement réalisables au regard de ses besoins et des exigences de la prestation ou de la certification préparée. Les coordonnées du référent handicap sont communiquées dans les documents d'accueil ou sur demande.

ARTICLE 16 — MATÉRIEL ET OUTILS NUMÉRIQUES

Le bénéficiaire utilise les locaux, équipements, ressources numériques et identifiants mis à sa disposition conformément à leur destination, aux consignes communiquées et aux règles de sécurité applicables.

Les identifiants attribués sont personnels et confidentiels. Le bénéficiaire ne doit ni les communiquer à un tiers ni permettre à une autre personne d'accéder aux espaces ou ressources réservés. Il informe PROGRESS sans délai de toute perte, anomalie, incident de sécurité ou utilisation non autorisée.

Il répond des dégradations résultant d'un usage manifestement fautif ou non conforme du matériel mis à sa disposition, sans préjudice de l'usure normale.

ARTICLE 17 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les contenus, méthodes, outils et supports pédagogiques mis à disposition sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de PROGRESS, de ses intervenants ou de leurs auteurs respectifs.

Leur remise confère uniquement au bénéficiaire un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable, pour les besoins de son parcours et de son usage professionnel personnel.

Sauf autorisation écrite préalable de PROGRESS ou du titulaire des droits, le bénéficiaire ne peut notamment :

- reproduire ou diffuser les supports, intégralement ou partiellement, auprès de tiers ;
- les publier sur internet, un réseau social, un intranet ou une plateforme de partage ;
- les vendre, les céder ou les exploiter commercialement ;
- les utiliser pour dispenser ou commercialiser une formation reproduisant les contenus ou méthodes protégés.

Le bénéficiaire conserve ses droits sur les productions personnelles réalisées pendant la prestation, sous réserve des éléments protégés appartenant à PROGRESS ou à des tiers qui y seraient incorporés.

ARTICLE 18 — CAPTATIONS ET CONFIDENTIALITÉ

Toute photographie, captation sonore ou vidéo d'une séquence pédagogique, d'un intervenant ou d'un autre bénéficiaire est interdite sans l'accord préalable de PROGRESS et des personnes concernées.

Le bénéficiaire respecte la confidentialité des informations personnelles, professionnelles ou sensibles partagées par d'autres participants dans le cadre des échanges, travaux collectifs, études de cas, mises en situation ou séances d'accompagnement. Cette obligation demeure applicable après la fin de la prestation.

PROGRESS veille également à ce que les intervenants respectent la confidentialité des informations communiquées par le bénéficiaire, dans les limites des obligations légales et des nécessités liées au suivi administratif, pédagogique ou au financement.

ARTICLE 19 — ENGAGEMENTS DE PROGRESS

PROGRESS met en œuvre les moyens pédagogiques, humains et techniques prévus au contrat afin de permettre la réalisation de la prestation dans des conditions adaptées à ses objectifs.

PROGRESS est tenue à une obligation de moyens et ne peut garantir l'obtention d'un diplôme, d'un titre professionnel ou d'une certification, la réussite à un examen, l'accès à un emploi ou la réalisation du projet professionnel du bénéficiaire.

L'atteinte des objectifs dépend notamment de l'assiduité, de l'implication et du travail personnel du bénéficiaire ainsi que, le cas échéant, des décisions prises par les jurys ou organismes certificateurs indépendants de PROGRESS.

ARTICLE 20 — RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inscription, à l'organisation ou à l'exécution de la prestation peut être adressée par courriel à contact@progress-rh.com ou par courrier à PROGRESS, 2 impasse Michel Labrousse, 31100 Toulouse.

Elle doit permettre d'identifier le bénéficiaire, la prestation concernée et l'objet de la demande. PROGRESS en accuse réception et apporte une réponse dans les meilleurs délais après examen de la situation. Le bénéficiaire est invité à effectuer cette démarche préalable avant de recourir à un dispositif extérieur de règlement du différend.

ARTICLE 21 — MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de litige de nature contractuelle portant sur l'exécution d'une prestation de services et n'ayant pu être résolu à la suite d'une réclamation écrite préalablement adressée à PROGRESS, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève PROGRESS :

ANM Consommation

25, allée Rose Dieng Kuntz

75019 Paris

Le consommateur peut saisir le médiateur :

par courrier postal à l'adresse indiquée ci-dessus, en précisant ses coordonnées ainsi que les coordonnées de PROGRESS : 05 62 87 48 58 – contact@progress-rh.com ;

ou en remplissant le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site www.anmconso.com.

Pour toute information complémentaire, l'ANM Consommation peut être contactée au 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h.

ARTICLE 22 — DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les contrats auxquels elles s'appliquent sont régis par le droit français. En cas de différend, les parties recherchent préalablement une solution amiable.

À défaut d'accord amiable ou de résolution par la médiation, le litige peut être porté devant la juridiction compétente selon les règles légales applicables. Le bénéficiaire consommateur peut notamment saisir la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ARTICLE 23 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

PROGRESS SARL, responsable du traitement, traite les données personnelles nécessaires à la gestion de l'inscription, à l'exécution et au suivi de la prestation, au respect de ses obligations légales et réglementaires ainsi que, le cas échéant, à la gestion de son financement.

Référente à la protection des données personnelles : Mme Clarisse FRABOULET — co-gérante

Courriel : clarisse.fraboulet@progress-rh.com

Adresse postale : PROGRESS — 2 impasse Michel Labrousse — 31100 Toulouse

Selon la situation, les destinataires peuvent être les membres habilités de l'équipe PROGRESS, les intervenants concernés, les organismes financeurs, l'employeur, les organismes certificateurs, les autorités compétentes et les prestataires techniques agissant pour le compte de PROGRESS, dans la limite des informations nécessaires à leurs missions.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de la prestation, puis pendant les durées légales ou réglementaires applicables aux documents concernés.

Le bénéficiaire dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsqu'il est applicable, de portabilité. Il peut les exercer auprès de la référente mentionnée ci-dessus.

Un justificatif d'identité peut être demandé uniquement lorsqu'un doute raisonnable existe sur l'identité de la personne exerçant ses droits. Le bénéficiaire peut également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés — www.cnil.fr.

ARTICLE 24 — NON-RENONCIATION ET NULLITÉ PARTIELLE

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une disposition des présentes Conditions Générales de Vente ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une de leurs dispositions est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeurent en vigueur.

ARTICLE 25 — COMMUNICATION ET ACCEPTATION DES CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente sont communiquées au bénéficiaire avant la conclusion du contrat.

La signature du contrat atteste que le bénéficiaire les a reçues et en a pris connaissance. Elles forment avec le contrat et les documents qui y sont expressément annexés l'ensemble contractuel applicable à la prestation.

La version applicable est celle remise à la date de signature du contrat. Toute modification ultérieure est sans effet sur les contrats déjà conclus, sauf accord écrit des parties ou évolution légale ou réglementaire impérative.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À compléter uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat

À adresser à PROGRESS — 2 impasse Michel Labrousse — 31100 Toulouse — contact@progress-rh.com

Je soussigné(e) :

Adresse :

Vous informe de ma décision de me rétracter du contrat portant sur la prestation suivante :

Contrat signé le :

À :

Le :

Signature du bénéficiaire (uniquement en cas d'envoi sur support papier) :
