

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE FORMATION (CGVF) – ECOLE ZHONG FU

La SAS SILICEA se réserve la possibilité de mettre à jour ces conditions générales de vente et de formation à tout moment.

Table des matières

<b>1</b>	<b><u>INFORMATIONS LEGALES ET CHAMP D'APPLICATION</u></b> ..... 2	<b>9.4</b>	<b>INFORMATIQUE ET PRESTATAIRES TIERS</b> .....6
<b>2</b>	<b><u>INSCRIPTION</u></b> ..... 2	<b>10</b>	<b><u>LES ENGAGEMENTS DU STAGIAIRE</u></b> .....6
<b>3</b>	<b><u>DROIT DE RETRACTATION</u></b> ..... 2	<b>10.1</b>	EN CAS D'ANOMALIES SUR LA MEDIATHEQUE. ....6
<b>4</b>	<b><u>TARIFS ET PAIEMENT</u></b> ..... 3	<b>10.2</b>	NE PAS PARTAGER SES CODES D'ACCES.....6
<b>4.1</b>	PRIX ..... 3	<b>10.3</b>	EN CAS D'INDISPONIBILITE POUR LES STAGES CONVENUS. ....6
<b>4.2</b>	MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTES ..... 3	<b>10.4</b>	ENREGISTREMENT AUDIO ET VIDEO DES COURS.....7
<b>4.3</b>	MODALITES DE PAIEMENT ..... 3	<b>11</b>	<b><u>RESPONSABILITE</u></b> .....7
<b>4.4</b>	FACTURATION ..... 3	<b>11.1</b>	RESPONSABILITE EN CAS DE VOLS OU DETERIORATIONS .....7
<b>4.5</b>	DEMANDE DE PRISE EN CHARGE PAR UN TIERS ..... 4	<b>11.2</b>	FORMATION CONFORME .....7
<b>4.6</b>	RETARDS DE PAIEMENT ..... 4	<b>11.3</b>	FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATHEQUE .....7
<b>5</b>	<b><u>REPORTS ET MODIFICATIONS PARTIELLES DU PROGRAMME</u></b> ..... 4	<b>11.4</b>	DOMMAGES PRIS EN CHARGE.....7
<b>6</b>	<b><u>ANNULATION</u></b> ..... 4	<b>11.5</b>	OBLIGATION DE MOYENS .....7
<b>6.1</b>	ANNULATION A L'INITIATIVE DU STAGIAIRE ..... 4	<b>12</b>	<b><u>PROPRIETE INTELLECTUELLE</u></b> .....7
<b>6.2</b>	ANNULATION A L'INITIATIVE DE L'ÉCOLE ZHONG FU..... 4	<b>13</b>	<b><u>CONFIDENTIALITE</u></b> .....8
<b>7</b>	<b><u>RESILIATION ANTICIPEE</u></b> ..... 5	<b>14</b>	<b><u>DONNEES PERSONNELLES / RGPD</u></b> .....8
<b>7.1</b>	RESILIATION ANTICIPEE POUR INEXECUTION CONTRACTUELLE : .. 5	<b>15</b>	<b><u>COMMUNICATION</u></b> .....8
<b>7.2</b>	RESILIATION PAR LE STAGIAIRE POUR INEXECUTION PAR L'ÉCOLE ZHONG FU..... 5	<b>16</b>	<b><u>NON-SOLLICITATION</u></b> .....8
<b>7.3</b>	RESILIATION PAR L'ÉCOLE ZHONG FU POUR INEXECUTION PAR LE STAGIAIRE ..... 5	<b>17</b>	<b><u>RECLAMATIONS, LITIGES, MEDIATION, DROIT ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION</u></b> .....8
<b>7.4</b>	RESILIATION ANTICIPEE POUR MOTIF LEGITIME ET IMPERIEUX.... 5	<b>17.1</b>	RECLAMATIONS PREALABLES.....8
<b>7.5</b>	DISPOSITIONS GENERALES SUR LA RESILIATION ..... 5	<b>17.2</b>	RECOURS AUPRES DU MEDIATEUR. ....8
<b>8</b>	<b><u>FORCE MAJEURE</u></b> ..... 5	<b>17.3</b>	DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION .....9
<b>9</b>	<b><u>OBLIGATIONS DU STAGIAIRE</u></b> ..... 5	<b>18</b>	<b><u>VOS PRECIEUX TEMOIGNAGES</u></b> .....9
<b>9.1</b>	RESPECT DES CGVF ET PAIEMENT DU PRIX ..... 5	<b>ANNEXE 1</b>	<b><u>FORMULAIRE DE RETRACTATION</u></b> ..... 10
<b>9.2</b>	RESPONSABILITE PERSONNELLE ..... 5	<b>ANNEXE 2</b>	<b><u>DONNEES PERSONNELLES</u></b> ..... 11
<b>9.3</b>	DOMAINES REGLEMENTES ..... 6	<b>ANNEXE 3</b>	<b><u>FORMULAIRE DE RECLAMATION</u></b> ..... 12

## 1 Informations légales et champ d'application

L'organisme de formation SILICEA SAS, sous le nom commercial « **École Zhong Fu** », domicilié 10 Boulevard Ledru-Rollin - 34000 MONTPELLIER, est enregistré sous le n°76341179834 auprès du Préfet de la Région Occitanie. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (ci-après « **l'École Zhong Fu** », « la **Société** » ou « **Nous** » « **Nos** »).

Siège social : 10 Boulevard Ledru-Rollin - 34000 MONTPELLIER.  
RCS 884 639 311 Montpellier.  
SIRET : 884 639 311 00023

TVA intracommunautaire : FR79884639311

Numéro d'organisme de formation le n°76341179834 auprès du Préfet de la Région Occitanie. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Site internet (ci-après « **le Site** ») : [www.zhongfu.fr](http://www.zhongfu.fr)

Sous-domaine : <https://formation-pro.zhongfu.fr/>

Nous fournissons des services de formation en présentiel à destination de consommateurs particuliers ou professionnels, commercialisés par l'intermédiaire de ce site internet.

Cela étant précisé, les présentes CGVF s'appliquent uniquement aux services de formations en présentiel (ci-après « **le ou les Service(s)** »), indifféremment de la longueur de la formation. Vous pourrez retrouver le descriptif détaillé du contenu et modalités de ces Services sur le Site. Les photographies et images accompagnant la description des Services ne constituent pas un élément contractuel (c'est-à-dire qu'elles sont là uniquement à titre d'illustration).

Par ailleurs, il peut nous arriver de volontairement :

- Limiter le nombre de bénéficiaires de certains Services (pour assurer un niveau de qualité optimal aux participants) et/ou
- Réserver l'accès de certains Services au dépôt de candidature et/ou entretien préalable.

**Tout achat d'un Service tel que défini ci-dessus, est soumis à l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et de Formation (ci-après les "CGVF").**

Vous devenez notre client ou Stagiaire (ci-après le "**Stagiaire**"), que vous soyez un particulier ou un professionnel, dès lors que vous passez commande de l'un de nos Services (notamment via la signature d'un contrat ou d'une convention de formation), et que nous acceptons et validons votre commande.

Vous pourrez prendre connaissance de ces CGVF avant tout achat. En cas de doute ou de questions sur ces CGVF ou autre, envoyez-nous un email à : [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org)

Sauf dérogation formelle et expresse de l'École Zhong Fu, ces CGVF prévalent sur tout autre document du Stagiaire, et notamment sur toutes autres conditions générales d'achat du Stagiaire, et ne peuvent être modifiées que par des Conditions Particulières préalablement et expressément acceptées par écrit.

Ces CGVF sont applicables aux relations entre l'École Zhong Fu et le Stagiaire (ci-après individuellement la "**Partie**" ou collectivement les "**Parties**") ainsi qu'à tous leurs successeurs ou cessionnaires, étant expressément admis par les Parties qu'elles ne pourront céder ou déléguer leurs droits ou obligations stipulés aux présentes (autres que ceux expressément admis dans le cadre des présentes) à aucun tiers sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Le fait que l'École Zhong Fu ne se prévale pas de l'une des dispositions des CGVF ou qu'elle acquiesce à l'inexécution, de manière temporaire ou permanente, de l'une de ces dispositions, ne peut être considéré comme valant renonciation à son application. Si l'une quelconque des clauses des CGVF était

déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité des présentes CGVF.

Le Stagiaire se porte garant du respect des présentes CGVF par l'ensemble de ses collaborateurs concernés par ce Service (ci-après les "**Participants**").

L'École Zhong Fu peut décider de déplacer le lieu de formation du lieu de formation initial. Le Stagiaire sera préalablement informé de cette décision par courrier électronique. Ce changement ne peut en aucun cas donner droit à une indemnité pour le Stagiaire.

L'École Zhong Fu dispose d'un **règlement intérieur** que le Stagiaire s'engage à respecter. Un exemplaire de ce règlement est disponible sur demande auprès de [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org). Avant le début de la formation, l'École Zhong Fu transmet au Stagiaire le règlement intérieur, dont ledit Stagiaire prend connaissance avant de le signer.

## 2 Inscription

Les modalités d'accès à la formation, les conditions d'admission et les prérequis éventuels sont précisés dans le programme pédagogique de chaque formation et dans la convention (ou le contrat) qui en encadre la réalisation.

Afin de garantir un accompagnement individualisé et un parcours adapté, chaque inscription suit une procédure en plusieurs étapes :

- **Demande de documentation** via le formulaire en ligne ;
- **Étude du projet professionnel** sur la base des informations transmises (formulaire de dépôt de candidature ou formulaire de demande d'information) ;
- **Entretien téléphonique** avec un membre de l'équipe Zhong Fu pour vérifier l'adéquation entre le parcours du candidat et la formation proposée ;
- **Envoi par email** d'un lien sécurisé permettant au candidat de compléter et signer électroniquement une Convention de formation pour les Stagiaires professionnels ou un Contrat de formation pour les Stagiaires particuliers, pré-signé(e) en amont par l'École.

Dès que le document est signé électroniquement par le Stagiaire, il est automatiquement retourné par courrier électronique à l'adresse indiquée, sous forme de copie complète contresignée.

En cas de difficulté technique ou à la demande expresse du Stagiaire, une signature manuscrite (PDF ou papier) peut être mise en place à titre exceptionnel.

L'inscription devient effective à réception des documents contractuels signés et du règlement des frais de dossier.

Le formulaire de candidature et le dossier d'inscription sont disponibles :

- par téléphone au 06 10 300 333 ;
- par courriel à l'adresse : [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org) ;
- via le site Internet : [www.zhongfu.fr](http://www.zhongfu.fr).

Chaque candidature est examinée individuellement. L'École Zhong Fu se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute candidature après étude du dossier et entretien. En cas de refus, la décision est notifiée par téléphone ou par courrier électronique. Les frais d'enseignement ou d'inscription éventuellement réglés sont alors intégralement remboursés. Aucun autre dédommagement ne pourra être réclamé.

## 3 Droit de rétractation

Le Stagiaire qui conclut un Contrat ou une Convention de formation avec l'École Zhong Fu dispose d'un délai de rétractation en application de l'article L. 221-18 du Code de la

consommation. Ce délai est de quatorze (14) jours francs à compter de la signature du Contrat ou de la Convention de formation par le Stagiaire.

Il est précisé que, conformément à la réglementation applicable, si le dernier jour tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer le droit de rétractation, le Stagiaire doit notifier à l'École Zhong Fu sa décision de rétractation du contrat :

- Soit par voie postale à l'adresse : 10 Bd Ledru-Rollin – 34000 Montpellier
- Soit remettre une version papier dument signée en mains propres
- Soit par voie électronique à l'adresse : [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org)

Le Stagiaire particulier n'a besoin de fournir aucune justification. Il peut utiliser le modèle de formulaire prévu à cet effet en annexe des présentes (**Annexe 1**), mais ce n'est pas obligatoire, du moment que les éléments (notamment l'intitulé de la formation et les coordonnées du Stagiaire) prévus dans ce formulaire sont indiqués dans la communication avec l'École Zhong Fu.

En cas de rétractation régulière du Stagiaire dans le délai légal, l'École Zhong Fu remboursera les sommes versées par celui-ci, comprenant les frais de dossier ainsi que les frais d'enseignement réglés. Ce remboursement est effectué dans les meilleurs délais, et au plus tard 14 jours après avoir reçu la décision de rétractation du Stagiaire. Ce remboursement sera sans frais pour le Stagiaire.

Exception 1 : Les dispositions relatives au délai de rétractation prévues en droit de la consommation et telles que figurant ci-dessous ne s'appliquent pas aux Conventions conclues avec un Stagiaire professionnel dès lors que (article L. 221-3 du Code de la consommation) :

- L'objet de la Convention entre dans le champ de son activité principale ou
- Son entreprise compte au moins six (6) salariés.

Exception 2 : Si vous vous inscrivez moins de 14 jours avant le début de la formation, vous reconnaissez expressément renoncer à votre droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

## 4 Tarifs et paiement

### 4.1 Prix

Sauf indication écrite contraire, les prix que nous indiquons sur le Site ou la page de vente du Service concerné, sont en euros et toutes taxes comprises (TTC), c'est-à-dire incluant la TVA française et autres taxes éventuelles.

Ces prix incluent :

- L'ensemble des enseignements dispensés au cours de la formation, prévus dans le programme de ladite formation ;
- Les supports pédagogiques papier distribués au Stagiaire par l'École Zhong Fu et prévus dans le programme de ladite formation ;
- Tous les cours théoriques sont enregistrés et **accessibles en audio**. Ils sont téléchargeables sur le site de la Médiathèque auquel chaque Stagiaire a un accès individuel et sécurisé jusqu'à la fin de la formation. En cas d'arrêt de la formation du fait du Stagiaire ou en cas de retard ou de non-paiement, l'École Zhong Fu se réserve le droit de suspendre l'accès à la Médiathèque sans information préalable auprès du Stagiaire. L'École met tout en œuvre pour assurer l'enregistrement et la mise à disposition des contenus audio, mais une défaillance technique ponctuelle reste possible. Dans ce cas, aucune indemnité ne pourra être réclamée. Il est entendu que l'École agit en toute bonne foi et que l'erreur humaine ou technique ne saurait engager sa responsabilité.

Ces prix n'incluent pas :

- Les frais accessoires optionnels inhérents au matériel, outils, posters et/ou ouvrages de support de cours que le Stagiaire est libre d'acheter ou non ;
- Les frais de déplacement, d'hébergement et/ou d'alimentation engagés par le Stagiaire.
- La remise des supports de cours en format numérique (PDF ou autre), sauf si celle-ci est expressément prévue par le programme de formation ou décidée par la Direction de l'École Zhong Fu à titre exceptionnel.

### 4.2 Moyens de paiement acceptés

Nous acceptons les moyens de paiement suivants :

- Soit par chèque bancaire ou postal (avec un maximum de 10 chèques encaissables au 1<sup>er</sup> ou à n'importe quelle date suivante du mois pour lequel l'échéance est due)
- Soit par un virement bancaire unique sur le compte de l'École Zhong Fu, en rappelant les références de la formation concernée ;
- Soit en espèces à hauteur maximale de mille euros (1 000€) par facture, à compléter par un autre mode de règlement si le montant dû est supérieur ;

### 4.3 Modalités de paiement

Selon les Services, il peut être possible de les payer en une ou en plusieurs fois selon les modalités proposées sur le Site ou la page de vente du Service concerné. Le Stagiaire sera invité à sélectionner la formule de paiement souhaitée dans le Contrat ou la Convention de formation.

Le Stagiaire dispose de plusieurs options pour régler les frais de formation (sauf si prévu autrement dans le Contrat / la Convention) :

- Soit il règle directement, en début d'année scolaire, le montant annuel de la formation ;
- Soit il règle la formation en 3 ou 10 fois aux dates prévues dans le Contrat ou la Convention (échéances également rappelées sur la facture). Aucun autre échéancier personnalisé ne peut être appliqué unilatéralement par le Stagiaire.

L'École Zhong Fu se réserve le droit de demander un prépaiement de la 1<sup>ère</sup> mensualité: le règlement sera alors demandé au Stagiaire avant le déroulement de la session, par virement bancaire (reçu au plus tard 48h avant le début de la session) ou par chèque établi à l'ordre de l'École Zhong Fu (reçu au plus tard 10 jours avant le début de la formation).

Le choix de règlement opéré par le Stagiaire pourra être modifié pour chaque nouvelle année de formation.

### 4.4 Facturation

Le Service est facturé en une seule fois à la date du premier jour ouvrable de la formation, en cohérence avec la durée de l'action de formation et le choix de règlement opéré par le Stagiaire. Conformément à la réglementation applicable à la formation professionnelle continue, **une seule facture est émise par action de formation**. Il n'est pas possible d'établir une facture par année civile.

Le Stagiaire peut toutefois demander, à tout moment par courrier électronique, **une facture acquittée** faisant foi des paiements réalisés, notamment dans le cadre de ses démarches administratives ou comptables.

Dans l'hypothèse où le financement est fait en totalité ou en partie par un tiers payeur, la facture sera émise et adressée au tiers payeur. Sur demande du Stagiaire, une copie de ladite facture pourra lui adressée.

En cas de règlement en une seule fois, la facture devra être réglée dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture.

Aucun escompte additionnel ne sera appliqué en cas de règlement effectué avant l'échéance.

En cas de règlement en plusieurs fois, chaque règlement devra intervenir le premier (1<sup>er</sup>) de chaque mois convenu.

#### 4.5 Demande de prise en charge par un tiers

En cas de demande de prise en charge par un tiers (OPCO ou tout autre organisme payeur), en tout ou en partie, un devis sera adressé sur demande du Stagiaire. Il appartient au Stagiaire d'obtenir la confirmation de prise en charge par ce tiers et de communiquer tous les éléments nécessaires au paiement et de s'assurer de la bonne fin de règlement par l'organisme collecteur.

Dans l'hypothèse où l'OPCO ne prendrait pas en charge la totalité du financement de la formation, quel qu'en soit le motif, le Stagiaire reste tenu du paiement du coût total de la formation envers l'École Zhong Fu. Une facture du montant non pris en charge sera adressée par l'École Zhong Fu au Stagiaire.

En cas de subrogation de paiement, la facture correspondante sera directement adressée à ce tiers par l'École Zhong Fu. En cas d'absence de réponse, de refus de prise en charge ou de non-paiement des frais relatifs à un Service par ce tiers (en tout ou partie), le Stagiaire sera facturé du montant correspondant, éventuellement majoré des pénalités de retard mentionnées ci-après.

Le Stagiaire bénéficiant d'une prise en charge devra impérativement donner un chèque de caution du même montant.

#### 4.6 Retards de paiement

Nous attirons votre attention sur le fait que le paiement des Services est exigible immédiatement. Vos paiements ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes que vous devez.

Toute somme impayée par le Stagiaire à son échéance sera majorée de pénalités de retard égales à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande du Stagiaire et calculées à partir de la date de règlement figurant sur la facture, ou à défaut à partir de la date de la fin de l'exécution du Service.

Par ailleurs, si vous êtes un Stagiaire professionnel, vous serez également redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros conformément à la législation en vigueur (Article L441-6 du Code de commerce).

Ces pénalités et cette indemnité seront exigibles de plein droit, sans qu'un rappel ne soit nécessaire, et sans préjudice du remboursement de tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels ou d'auxiliaires de justice.

En cas d'absence ou de retard de règlement, nous pourrions refuser de délivrer le Service concerné ou suspendre l'accès aux Services jusqu'à apurement du compte débiteur dudit Stagiaire, sans que cela ne soit de nature à engager la responsabilité de l'École Zhong Fu ou sans que le Stagiaire ne puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un remboursement éventuel au titre du Service qui serait suspendu du fait de cet incident.

Nous nous réservons également le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à ce que vous ayez réglé toutes les sommes déjà dues. Par ailleurs, tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

En cas de non-paiement, et afin de préserver la qualité pédagogique et le bon déroulement de la formation, l'École Zhong Fu se réserve le droit de suspendre l'accès du stagiaire à la formation (cours, supports, médiathèque) à titre

conservatoire, sans préavis. Cette mesure peut être levée dès régularisation de la situation.

Si une sanction disciplinaire devait être envisagée, elle ferait l'objet d'une procédure formelle dans les conditions prévues aux articles R6352-4 et suivants du Code du travail.

#### 5 Reports et modifications partielles du programme

L'École Zhong Fu pourra reporter la formation en cas de nécessité justifiée par des considérations pédagogiques, notamment lorsque le nombre de Stagiaires inscrits est insuffisant. Le Stagiaire est informé de ce report au moins quinze (15) jours calendaires avant la date de commencement de la formation.

L'École Zhong Fu pourra remplacer un intervenant défaillant par une autre personne dont les compétences techniques sont équivalentes. A défaut, elle reportera le module concerné dans les meilleurs délais.

L'École Zhong Fu pourra également procéder à des modifications non-substantielles et/ou amélioration du programme et/ou des modalités de la formation.

Ces modifications devront répondre à des considérations pédagogiques visant :

- Soit à améliorer la formation, dans son contenu et/ou ses modalités, au regard de ses objectifs ;
- Soit à adapter la formation, dans son contenu et/ou ses modalités, à un événement imprévu.

L'École Zhong Fu informe le Stagiaire dans les meilleurs délais de toute modification ou report de la formation. Cette information est délivrée par courrier électronique.

#### 6 Annulation

##### 6.1 Annulation à l'initiative du Stagiaire

Dans l'hypothèse de l'expiration du délai de rétractation, le Stagiaire a la possibilité d'annuler au plus tard son inscription HUIT (8) jours calendaires avant la date de commencement de la formation. Pour cela, il doit adresser sa demande à l'École Zhong Fu par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique à [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org), sous réserve d'un accusé de réception écrit de l'École confirmant la bonne prise en compte de la demande avant la date de début de la formation.

Dans ce cas, les frais d'enseignement versés par le Stagiaire sont remboursés par l'École Zhong Fu sauf les **frais de dossier** de 200€ TTC payables à toute première inscription qui sont non remboursables une fois le délai légal de rétractation de 14 jours passé. Ces arrhes constituent un engagement ferme et définitif du Stagiaire, conformément à l'article L214-1 du Code de la consommation. Passé ce délai, toute demande d'interruption de la formation relève du régime de la résiliation anticipée prévu à l'article 7.

##### 6.2 Annulation à l'initiative de l'École Zhong Fu

En cas d'impossibilité de dispenser la formation, l'École Zhong Fu se réserve le droit d'annuler ladite formation jusqu'au jour de son commencement, notamment pour cause de nombre insuffisant de participants. Elle informe au plus tôt le Stagiaire de cette annulation.

Si le nombre de Stagiaire inscrits dans la formation est insuffisant, l'École Zhong Fu se réserve le droit d'annuler la formation, au plus tard quatorze (14) jours calendaires avant la date prévue pour le commencement des enseignements.

En cas d'annulation de la formation par l'École Zhong Fu, celle-ci s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour proposer au Stagiaire un report de la formation sur de nouvelles dates. A défaut, ou si le Stagiaire n'accepte pas ce changement de dates, l'École Zhong Fu lui remboursera les sommes versées, à savoir les frais d'enseignement et les frais de dossier. L'annulation ou le

report ne peut donner lieu au paiement d'une quelconque indemnité.

## 7 Résiliation anticipée

### 7.1 Résiliation anticipée pour inexécution contractuelle :

En cas d'inexécution de l'une des obligations prévues aux points 9, 11, 12, 13 ou autre telles que mentionnées dans les présentes CGVF, par l'une ou l'autre des Parties, et en particulier en cas de non-respect par le Stagiaire du règlement intérieur, le Contrat ou la Convention pourra être résilié(e) de manière anticipée par la Partie lésée.

Il est expressément convenu que cette résiliation aura lieu de plein droit huit (8) jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure sera notifiée par courrier électronique.

La résiliation sera de plein droit sans qu'il soit besoin de la faire constater par une décision de justice.

### 7.2 Résiliation par le Stagiaire pour inexécution par l'École Zhong Fu

Si la résiliation anticipée est prononcée pour inexécution de ses obligations par l'École Zhong Fu, cette dernière remboursera le Stagiaire au prorata des Services non dispensés par l'École Zhong Fu.

### 7.3 Résiliation par l'École Zhong Fu pour inexécution par le Stagiaire

En cas de mise en œuvre par l'École Zhong Fu de la résiliation anticipée pour inexécution contractuelle du Stagiaire, ce dernier sera redevable :

- Du paiement total des formations qui lui ont été effectivement dispensées par l'École Zhong Fu ;
- Et d'une indemnité forfaitaire correspondant à un pourcentage de la valeur des formations non encore dispensées, compris entre 15% et 20%, tel que précisé dans la Convention ou le Contrat de formation.

En cas de paiement anticipé par le Stagiaire, le solde restant lui sera restitué après déduction des montants dus au titre des formations effectuées et de l'indemnité prévue. Cette restitution n'interviendra toutefois qu'après paiement total par le Stagiaire des formations qui lui ont effectivement été dispensées.

### 7.4 Résiliation anticipée pour motif légitime et impérieux

Le Stagiaire peut résilier de manière anticipée le Contrat ou la Convention de formation en cas de motif impérieux et légitime faisant obstacle à la bonne exécution du Contrat ou de la Convention. Il doit alors fournir un justificatif attestant de la réalité de ce motif. La résiliation ne prendra effet qu'à compter de la réception par l'École Zhong Fu dudit justificatif.

Cette clause pourra notamment être mise en œuvre dans le cas d'un décès, d'un déménagement, d'une maladie empêchant la poursuite de la formation, d'une fermeture de l'établissement ou d'une suspension des cours. Dans l'hypothèse d'une maladie ou d'une suspension des cours, pour justifier la résiliation anticipée, cet empêchement devra durer plus de trente (30) jours.

Pour mettre en œuvre cette clause, le Stagiaire doit fournir un justificatif attestant de la réalité de ce motif. Si le Stagiaire résilie le contrat en application de l'alinéa précédent :

- Il ne sera pas tenu de verser les mensualités correspondant aux périodes d'enseignement qu'il est dans l'impossibilité de suivre.
- En cas de paiement anticipé par le Stagiaire, l'École Zhong Fu s'engage à lui rembourser les frais de scolarité qu'il a avancés.

## 7.5 Dispositions générales sur la résiliation

Toute demande de résiliation, quel qu'en soit le motif, doit être formulée par écrit. Aucun appel téléphonique ou échange oral ne saurait être considéré comme une notification recevable. Seule la date de réception d'un courrier électronique envoyé à [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org), ou d'un courrier recommandé avec accusé de réception, fera foi pour déterminer la date effective de résiliation.

Le cas échéant, c'est cette date de réception écrite qui déterminera les montants éventuellement dus et les remboursements applicables, conformément aux conditions prévues aux articles 7.1 à 7.4.

Par ailleurs, tout séminaire entamé est réputé avoir été intégralement suivi, quelle que soit la date de réception de la demande de résiliation ou du justificatif produit. Cette règle s'applique à l'ensemble des cas de résiliation prévus aux articles 7.1 à 7.4.

## 8 Force majeure

Chacune des Parties ne pourra être tenue responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations telles que décrites dans le Contrat ou la Convention, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil. Il peut notamment s'agir d'un blocage, d'insurrections, d'une guerre civile, d'une guerre, d'opérations militaires, d'état d'urgence national ou local, ou d'une catastrophe naturelle.

La Partie constatant l'évènement devra, sans délai, informer l'autre partie de son impossibilité d'exécuter son Service et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. Si l'École Zhong Fu est confrontée à un cas de force majeure, elle mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour organiser une nouvelle session de formation dans les meilleurs délais.

Dans l'hypothèse où le cas de force majeure perdurerait au-delà de trente (30) jours, le Contrat ou la Convention de formation pourra être résilié(e) par l'une ou l'autre des Parties par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation prendra effet à la date de réception dudit courrier. Sont également considérés comme cas de force majeure les fermetures administratives imposées, les interdictions de rassemblement ou toute décision sanitaire empêchant le déroulement de la formation en présentiel.

Le Stagiaire ne sera redevable qu'au prorata des Services effectivement dispensés. S'il a versé par avance le prix de la formation, il sera remboursé au prorata temporis des Services non effectués.

## 9 Obligations du Stagiaire

### 9.1 Respect des CGVF et paiement du prix

LE STAGIAIRE S'ENGAGE A RESPECTER L'ENSEMBLE DES OBLIGATIONS DECRIES DANS LES PRESENTES CGVF (ET TOUTES AUTRES CONDITIONS QU'IL A ACCEPTEES) ET PAYER LE PRIX DES SERVICES ACHETES (MÊME DANS LE CAS D'UN PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS).

### 9.2 Responsabilité personnelle

Le Stagiaire est seul responsable :

- Du choix d'avoir acheté le(s) Service(s) ;

- De l'implémentation ou non de ce qui lui est enseigné et transmis ;
- De l'utilisation qui est faite des informations qui lui sont fournies ;
- De sa participation ou non aux sessions individuelles ou collectives éventuellement proposées ;
- De la réalisation des actions convenues durant les sessions de coaching ou d'accompagnement.

Toutes les actions nécessaires pour permettre au Stagiaire d'avancer et de changer sa situation peuvent uniquement être effectuées par lui et lui seul(e). Nous ne pouvons pas agir ou changer les choses à sa place.

Le Stagiaire assume également seul les risques liés à l'utilisation de notre Site ainsi qu'à l'ensemble des sites dont les liens figurent sur le Site.

### 9.3 Domaines réglementés

Dans le cadre de nos Services, les connaissances transmises concernent exclusivement la MTC et des notions générales sur l'homéopathie et l'isothérapie, dans une approche strictement pédagogique et informative.

#### Respect du cadre réglementaire

Les formateurs et les stagiaires ne sont pas habilités à :

- Poser un diagnostic médical,
- Établir une prescription ou une ordonnance,
- Se substituer à un professionnel de santé autorisé, sauf s'ils disposent déjà d'une qualification leur permettant d'exercer ces actes indépendamment de cette formation.

#### Positionnement de la MTC et des connaissances en homéopathie et isothérapie

- La MTC est une pratique de santé naturelle non conventionnelle. Elle vient en complément et ne remplace pas un acte médical ou un traitement conventionnel.
- L'homéopathie et l'isothérapie sont abordées à titre informatif, pour en comprendre les principes et leur complémentarité possible. Cette formation ne forme pas des homéopathes et n'autorise pas à prescrire des remèdes.

#### Précisions importantes

- Les pratiques enseignées (acupressure, gemmothérapie, homéopathie, etc.) ne se substituent pas à un diagnostic médical ni à une prise en charge allopathique.
- Elles ne doivent en aucun cas retarder ou empêcher une consultation médicale nécessaire.
- En cas de symptômes préoccupants ou persistants, il appartient au stagiaire de s'informer et de s'orienter vers un professionnel de santé compétent.

### 9.4 Informatique et prestataires tiers

Nous ne garantissons pas que les Services soient exempts d'erreur, de virus informatiques ou de tout autre élément indépendant de notre volonté, pouvant notamment porter atteinte à l'intégrité du matériel informatique du Stagiaire.

Nous ne vous garantissons pas contre les conséquences d'une faille technique, logicielle ou de sécurité de nos prestataires ou des systèmes de paiement tiers (PayPal ou autre) que nous utilisons ou pourrions utiliser.

Enfin, toute assistance qui serait apportée gratuitement au Stagiaire dans le cadre des Services, ne crée aucune garantie supplémentaire par rapport aux présentes CGV.

## 10 Les engagements du Stagiaire

### 10.1 En cas d'anomalies sur la Médiathèque.

Si le Stagiaire découvre une anomalie sur la Médiathèque ou autre support, il s'engage à nous prévenir dans les meilleurs délais afin que nous puissions remédier aux éventuels dysfonctionnements.

### 10.2 Ne pas partager ses codes d'accès.

Le Stagiaire n'est pas autorisé à partager ses codes d'accès à ses proches.

Le droit d'accès à la Médiathèque est PERSONNEL, unique, incessible et intransmissible. Les codes d'accès qui ont été fournis au Stagiaire ne peuvent être en aucun cas partagés, cédés ou revendus.

Le Stagiaire s'engage à nous informer sans délai de la perte ou du vol de ses codes d'accès.

En cas de non-respect des règles relatives aux codes d'accès et en particulier en cas d'utilisation de ces codes par plusieurs personnes, nous nous réservons le droit de suspendre les Services immédiatement sans indemnisation, préavis ou information préalable.

### 10.3 En cas d'indisponibilité pour les stages convenus.

Les stages de pratique en cabinet sont la particularité de la formation de Praticien en Médecine Chinoise appliquée. Ces dispositions ne s'appliquent donc qu'à cette formation. Une validation annuelle du bon suivi des stages est requise pour valider le titre délivré à l'issue de la formation.

Les stages auront lieu à partir du cycle « Maîtrise, Diagnostic et Professionnalisation » (la 3ème année) de la formation avec un minimum de stages pédagogiques par an avec un des formateurs selon la répartition suivante:

- 5 stages pédagogiques obligatoires en 3ème année soit 20 heures ;
- 5 stages pédagogiques obligatoires en 4ème année soit 20 heures ;
- 1 stage pédagogique obligatoire (soit 4 heures) jusque 7 mois après la date du dernier séminaire de 4ème année.

Ces stages sont compris dans le tarif annuel. Les stages sont convenus bien à l'avance selon l'agenda de sessions du formateur et selon des modalités précisées lors des séminaires.

Les stages commencent à l'heure convenue.

En cas de retard exceptionnel du formateur, avec l'accord du Stagiaire et selon ses possibilités, il sera proposé de décaler le début de la session ou bien de reporter le stage.

En cas de retard exceptionnel du Stagiaire, ce dernier comprend qu'il prend le risque de perdre le temps de retard vu que le début du stage ne peut en général pas être retardé.

En cas d'annulation du stage par le formateur, il sera proposé de reporter le stage.

En cas d'annulation du stage par le Stagiaire plus de 14 jours avant la date prévue, il sera proposé une nouvelle date de stage. Toutefois, après 3 annulations, le Stagiaire comprend que le stage inclus dans le tarif est définitivement perdu.

Si un stage est annulé par le Stagiaire dans les 14 jours avant la date fixée et que ce dernier ne peut justifier son absence par un cas de force majeure, alors un nouveau stage est programmé et facturé au stagiaire au prix de 70€ TTC.

En cas d'indisponibilité prolongée du formateur (à partir d'un mois d'absence) qui ne pourrait pas assurer les stages pendant plus d'un mois du fait de circonstances exceptionnelles (maladie,

accident, urgences familiales), le Stagiaire pourra se tourner vers d'autres formateurs pour réaliser les stages.

En cas d'indisponibilité de caser les stages manquants dans la période de stages prévue au programme (c'est-à-dire jusque 7 mois après la date du dernier séminaire de 4ème année), le Stagiaire pourra demander que la période de stages soit prolongée d'autant à l'issue de cette période afin de rattraper toutes les stages manquants.

#### 10.4 Enregistrement audio et vidéo des cours.

L'enregistrement audio ou vidéo des cours, même à des fins personnelles, est strictement interdit sauf autorisation écrite expresse de la direction.

### 11 Responsabilité

#### 11.1 Responsabilité en cas de vols ou détériorations

L'École Zhong Fu n'est pas responsable des objets et effets personnels des Participants à la formation, ni des dommages qui seraient causés au matériel utilisé par les Participants.

L'École Zhong Fu n'est pas responsable des éventuels vols ou détériorations susceptibles de survenir dans ses locaux ou pendant la formation.

Elle n'est pas non plus responsable des incidents susceptibles de se produire dans ses locaux ou les locaux externes utilisés pour la formation, en dehors des heures de formation.

#### 11.2 Formation conforme

L'École Zhong Fu est responsable de la bonne exécution de ses obligations au titre du Contrat ou de la Convention de Formation, de la livraison de Services conformes à la description fournie et du respect des conditions mentionnées dans les présentes CGVF.

Toutefois, l'École Zhong Fu peut procéder à certaines modifications conformément au point « Reports et modifications partielles du programme » des présentes CGVF.

L'École Zhong Fu informe le Stagiaire de toute modification du programme et/ou des modalités de formation dans les meilleurs délais. Cette information est délivrée par courrier électronique.

#### 11.3 Fonctionnement de la Médiathèque

L'École Zhong Fu s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement de la plateforme de la Médiathèque qu'elle met à disposition du Stagiaire. L'École Zhong Fu n'est toutefois pas responsable des difficultés d'accès à la plateforme dues à des perturbations du réseau Internet, à la qualité ou défaillance d'enregistrement ou à une défaillance des moyens techniques ou informatiques utilisés par le Stagiaire.

#### 11.4 Dommages pris en charge

Si nous ne respectons pas nos engagements et que cela cause un dommage au Stagiaire, ce dernier pourra demander réparation de son préjudice notamment des dommages-intérêts.

L'École Zhong Fu ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait d'une inexécution ou d'un retard dans l'exécution de ses Services lorsque cette inexécution ou ce retard est du fait du Stagiaire ou d'un cas de force majeure tel que défini au point 8.

La responsabilité de l'École Zhong Fu ne peut être engagée qu'en cas de faute, de négligence prouvée ou de mauvaise exécution de ses Services et sera limitée aux préjudices directs subis par le Stagiaire, à l'exclusion de tout dommage, immatériel ou indirect, consécutif ou non, causé par une mauvaise exécution de ses Services, tel que préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte ou

destruction totale ou partielle des données ou fichiers du Stagiaire, ainsi que toute action émanant de tiers.

Par ailleurs, vis-à-vis des Stagiaires professionnels et sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de l'École Zhong Fu, dans l'hypothèse où elle serait retenue au titre de ses Services, est expressément limitée au prix effectivement acquitté par le Stagiaire professionnel au titre du Service concerné.

#### 11.5 Obligation de moyens

L'École Zhong Fu s'engage à réaliser ses Services dans le cadre d'une obligation de moyens et non pas de résultats. C'est-à-dire que nous ne vous garantissons aucun résultat du fait de l'utilisation des Services et que nous nous engageons à faire nos meilleurs efforts afin de former le Stagiaire et l'accompagner au mieux de nos compétences, et ce dans la limite bien sûr de ses capacités (intellectuelles, physiques ou financières) et des informations qu'il nous fournit.

Le Stagiaire reconnaît que les actions requises pour atteindre ses objectifs peuvent uniquement être effectuées par lui et que notre responsabilité ne pourra pas être engagée dans le cas où il n'atteindrait pas ses objectifs en tout ou partie.

Le Stagiaire reconnaît également que la démarche de « travail sur soi » peut le challenger personnellement et donner lieu à des sentiments de frustration, de stress ou d'émotions négatives. Il reconnaît que notre responsabilité ne peut être engagée dans le cas où il éprouverait tout désagrément, stress, difficultés, dommage etc. d'ordre émotionnel ou mental qui pourrait résulter directement ou indirectement de nos sessions.

Enfin, le Stagiaire demeure seul responsable de l'utilisation qu'il fait des informations fournies dans le cadre des Services.

Comme indiqué au point 9.3 ci-dessus, le Stagiaire demeure également responsable de l'obligation de s'informer et de demander conseil à des professionnels compétents dans tout domaine soumis à une réglementation spécifique.

### 12 Propriété Intellectuelle

Tous les supports pédagogiques, outils, méthodes et savoir-faire développés ou transmis par l'École Zhong Fu, sous forme papier ou numérique, relèvent de sa propriété intellectuelle, protégée par les dispositions en vigueur.

À ce titre, ils sont protégés par les dispositions légales en matière de propriété intellectuelle, de droit d'auteur et de copyright. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers de tout ou partie de ces éléments, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable écrit de l'École Zhong Fu est strictement interdite sous peine de poursuites judiciaires.

Les Stagiaires usagers s'interdisent, pour tout ou partie de ces supports, **toute reproduction ou réutilisation à toutes fins de tiers internes ou externes ou à toutes fins de diffusion à titre onéreux ou gracieux**, sous quelques modalités que ce soit, sauf autorisation écrite de Sylvain INGLEBERT; comme spécifié dans les présentes CGVF.

Le Stagiaire utilisateur ne peut donc bénéficier que des droits suivants sur l'œuvre :

- Représentation privée et gratuite dans un cercle de famille, **copie ou reproduction réservée à un usage strictement privé du copiste** ;
- Publication d'une citation ou d'une analyse de l'œuvre, dans la mesure où celle-ci est brève et justifiée par le caractère critique, polémique, pédagogique, scientifique ou d'information ;
- La parodie et la caricature de l'œuvre.

**SOUS PEINE DE POURSUITES, le Stagiaire utilisateur s'engage**

**donc à ne pas :**

- **mettre sur le marché, distribuer, commercialiser**, diffuser l'œuvre, par tous moyens, y compris la location et le prêt, à **titre gratuit ou onéreux** ;
- **reproduire ou faire reproduire l'œuvre** et, pour les logiciels et bases de données, leurs évolutions et mises à jour, sans limitation de nombre, en tout ou en partie, par tous moyens et procédés, sur tous supports et tous matériaux tant actuels que futurs, connus ou inconnus, et notamment sur support papier ou dérivé, plastique, numérique, magnétique, électronique ou informatique, par téléchargement, vidéo, CD- Rom, DVD, disque, réseau;
- représenter ou faire représenter l'œuvre et, pour les logiciels et bases de données, leurs évolutions et mises à jour, par tous moyens de diffusion et de communication actuel ou futur, connu ou inconnu, notamment par tout réseau de télécommunication on line, tel que internet, intranet, réseau de télévision numérique, transmission par voie hertzienne, par satellite, par câble, wap, système télématique interactif, par téléchargement, télétransmission, réseaux de téléphonie avec ou sans fil ;
- **adapter, modifier, transformer, faire évoluer, en tout ou en partie, l'œuvre**, corriger les logiciels, de les faire évoluer, de réaliser de nouvelles versions ou de nouveaux développements, de les maintenir, de les décompiler, de les mixer, modifier, assembler, transcrire, arranger, numériser, porter sur toute configuration, interfacer avec tout logiciel, base de données, produit informatique, utiliser les algorithmes à toutes fins, le transcrire en tout ou en partie, sous toute forme, modifiée, amputée, condensée, étendue, d'en intégrer tout ou partie vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, et ce sur tout support papier ou virtuel et notamment Internet, CD-Rom, listing électronique;
- traduire ou faire traduire l'œuvre, en tout ou en partie, en toute langue et, pour les logiciels, en tout langage de programmation, et de reproduire l'œuvre en résultant sur tout support papier ou virtuel et notamment Internet, CD-Rom, listing électronique;
- **faire tout usage et exploiter l'œuvre au bénéfice de tiers, à quelque titre que ce soit** ;
- **céder tout ou partie des droits cédés, et notamment consentir à tout tiers tout contrat de reproduction, de distribution, de diffusion, de commercialisation, de fabrication, sous quelle que forme, quel que support et quelque moyen que ce soit, à titre onéreux ou gratuit** ;
- autoriser ou interdire toute réutilisation/et ou toute extraction substantielle des contenus des bases de données.

**Plus d'informations sur la PI et ses sanctions :**

<https://www.inpi.fr/comprendre-la-propriete-intellectuelle/les-autres-modes-de-protection/le-droit-dauteur>

Le paiement par le Stagiaire du Service fourni par l'École Zhong Fu n'opère strictement aucun transfert de droit de propriété intellectuelle sur ces supports. Seul un droit d'utilisation personnel et individuel dans les limites décrites ci-dessus est consenti aux Participants bénéficiaires du Service.

### 13 Confidentialité

Les Parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre Partie qu'ils soient de nature économique, technique ou commerciale, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par l'École Zhong Fu au Stagiaire. L'École Zhong Fu est susceptible de communiquer à ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Stagiaire, y compris les informations concernant les Participants, si et seulement si celles-ci sont nécessaires à la réalisation du Service commandé par le Stagiaire. Par ailleurs, l'École Zhong Fu s'engage à ne pas communiquer ces informations à d'autres tiers.

### 14 Données personnelles / RGPD

Nous avons à cœur de protéger et respecter la vie privée de nos Stagiaires et nous nous engageons à ce que toutes les informations que nous recueillons soient considérées comme des informations confidentielles, en particulier leurs données personnelles.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat ou de la Convention de formation, l'École Zhong Fu peut être amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel du Stagiaire.

Le traitement de ces données à caractère personnel est réalisé en conformité avec les lois et règlements en vigueur. Il est détaillé dans la politique de confidentialité acceptée par le Stagiaire et disponible en Annexe 2 : Données personnelles.

### 15 Communication

Aucune des Parties ne pourra utiliser ou reproduire les marques, noms ou logos de l'autre Partie sans son consentement préalable et écrit.

L'École Zhong Fu pourra toutefois utiliser ou reproduire les marques, noms ou logos du Stagiaire professionnel à titre de référence (i) pour les besoins du Service, notamment sur les rapports produits pour le Stagiaire professionnel et (ii) à des fins marketing sur tous supports promotionnels de l'École Zhong Fu, ce que le Stagiaire professionnel accepte expressément par son acceptation des présentes CGVF.

### 16 Non-sollicitation

Le Stagiaire professionnel s'engage à ne pas solliciter, par quelque forme que ce soit, directement ou indirectement, et/ou recruter le formateur de l'École Zhong Fu qui aura réalisé le Service commandé auprès de l'École Zhong Fu et ce, pendant les 12 mois suivant la fin de ce Service. Le Stagiaire s'engage également à ne pas recruter, ni faire travailler de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, tout collaborateur affecté par l'École Zhong Fu à l'exécution de ce Service, même temporairement ou partiellement, pendant les 12 mois suivant la fin de cette dernière, et ce, même si la sollicitation vient dudit collaborateur.

### 17 Réclamations, litiges, médiation, droit et attribution de juridiction.

#### 17.1 Réclamations préalables

En cas de désaccord, litige ou insatisfaction concernant un Service ou un produit lié à l'École Zhong Fu, le Stagiaire peut adresser une réclamation motivée à travers un formulaire dédié qui est disponible en annexe 3. Ce formulaire est à retourner par mail à [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org) ou par courrier à l'adresse SAS SILICEA – 10 Boulevard Ledru-Rollin - 34000 MONTPELLIER.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation est consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais.

Si besoin, le recours à un service de médiation externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions de notre politique de Confidentialité (point 13) de Protection des Données Personnelles (point 14 et Annexe 2).

#### 17.2 Recours auprès du médiateur.

Pour les Stagiaires particuliers, si nos échanges n'aboutissent pas à une solution qui vous convient ou en l'absence de réponse de

notre part, et ce dans un délai de deux (2) mois, le Stagiaire a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent, à savoir CNPMédiation Consommation, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'École Zhong Fu.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de CNPMédiation Consommation: <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu> ;
- soit par courrier adressé à CNPMédiation Consommation. Adresse sur leur site : 27, avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond. Téléphone : +33 (0)4 77 42 10 58.

En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, un litige ne pourra pas être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- Le Stagiaire ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'École Zhong Fu par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans les CGVF ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le Stagiaire a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'École Zhong Fu ;
- Le litige n'entre pas dans le champ de sa compétence.

Le Stagiaire est informé par le médiateur, dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

En application des articles L. 612-1 et R. 612-1 du Code de la consommation, les frais et indemnités de médiation seront supportés exclusivement par l'École Zhong Fu.

Seront toutefois laissés à la charge du Stagiaire les frais qu'il a engagé pour se faire représenter par un avocat ou se faire assister par toute personne de son choix à tous les stades de la médiation. Le Stagiaire supportera également la totalité des frais issus d'une expertise réalisée à sa demande exclusive.

En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les Parties.

A l'issue de la médiation, chacune des Parties est libre de saisir le tribunal compétent.

### 17.3 Droit applicable et attribution de juridiction

Les présentes CGVF sont soumises à la loi française de même que tous les rapports entre l'École Zhong Fu et le Stagiaire.

Le Stagiaire, s'il contracte en tant que consommateur (**Stagiaire particulier**), pourra, à défaut d'accord amiable ou de refus de l'avis du médiateur, engager une procédure devant le **Tribunal de Grande Instance de son choix**, sous réserve de l'application

des règles impératives du pays de résidence du consommateur, le cas échéant.

Le Stagiaire, s'il contracte en tant que professionnel (**Stagiaire professionnel**), pourra, à défaut d'un règlement amiable du litige dans un délai maximum de 3 mois, engager une procédure devant le **Tribunal de Commerce de Montpellier**, qui sera seul compétent en cas de litige de toute nature, sous réserve de l'application des règles impératives du pays de résidence du Stagiaire professionnel, le cas échéant.

Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents des Stagiaires professionnels ne puissent faire obstacle à l'application de la présente clause.

### 18 Vos précieux témoignages

Tout d'abord, nous vous remercions chaleureusement pour tout témoignage écrit ou vidéo que vous nous laisseriez pour nous partager tous les bénéfices que vous auriez retiré de nos Services.

Cela permet à d'autres personnes de nous découvrir et cela nous permet de nous développer et de pouvoir améliorer la qualité de nos Services.

Vous comprenez et approuvez que, lorsque vous nous transmettez un témoignage écrit sur nos Services, vous nous concédez gratuitement le droit de le reproduire, l'éditer et le publier afin de promouvoir nos Services, et ce sur tous supports (existants et à venir), sur le monde entier et sans limitation de durée. Sauf demande écrite de votre part, cette publication pourra faire mention de votre prénom et de votre ville d'habitation tels que vous les avez communiqués avec votre témoignage.

Pour tout témoignage enregistré sur audio ou vidéo, vous nous autorisez gratuitement à le reproduire, le publier sur tous supports audios, vidéos, numériques et le diffuser en ligne, pour nous permettre de promouvoir nos Services, et ce sur le monde entier et pour une durée de 5 ans.

Si vous considérez que nous ne respectons pas les conditions d'utilisation de votre témoignage, telles que définies ci-dessus, vous pouvez nous faire parvenir une demande de suppression de témoignage par email à [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org).

Nous nous réservons le droit de ne pas donner suite aux demandes concernant des témoignages qui seraient utilisés dans le respect des conditions décrites ci-dessus et notamment qui nous ont été envoyés dans le cadre de « concours de témoignages », sauf cas exceptionnels et légitimes.

## ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

Si le Stagiaire souhaite faire valoir son droit de rétractation, dans le respect des conditions prévues à au point 3 des présentes Conditions Générales de Vente et de Formation, il a la possibilité d'utiliser le formulaire ci-dessous.

---

À l'attention de la société SILICEA.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la Formation ci-après :

- Intitulé de la Formation :
- Contrat signé le :
- Exécution prévue le :
- Nom et prénom du Stagiaire à l'origine de la commande :
- Adresse du Stagiaire à l'origine de la commande :
- Téléphone du Stagiaire à l'origine de la commande :
- Email du Stagiaire à l'origine de la commande :

Date et signature du Stagiaire en cas de notification du présent formulaire sur papier :

## ANNEXE 2 : DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles sont toutes les informations qui permettent d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

Dans le cadre du présent Contrat ou Convention, l'École Zhong Fu, en tant que responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données personnelles concernant le Stagiaire.

L'École Zhong Fu est donc responsable de traitement des traitements qu'il met en œuvre dans le cadre de :

- La gestion des données dans le Contrat ou la Convention de formation ;
- La gestion des demandes de droits dans le cadre de l'exercice des droits prévus par la LIL et le RGPD concernant les Stagiaires dont les données ont été traitées ;
- La facturation ;
- Les feuilles de présence ;
- L'envoi de newsletters ou autres informations sur l'actualité de l'École Zhong Fu.

Les données personnelles collectées sont les suivantes :

- Nom, prénom, date de naissance, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale ;
- L'identifiant et le mot de passe dans le cadre de l'utilisation de la Médiathèque ;
- Nom, prénom et signature pour les feuilles de présence (intérêt légitime) ;
- Nom, prénom, adresse courriel, adresse postale pour la transmission des factures (exécution du Contrat ou de la Convention)
- Adresse email pour l'envoi de newsletters ou autres informations sur l'actualité de l'École Zhong Fu (consentement).

Les catégories de personnes concernées sont les Stagiaires. Les données personnelles sont hébergées en France et en Belgique. Les destinataires des données personnelles sont l'École Zhong Fu et ses sous-traitants : formateurs, hébergeur, comptable, prestataire bancaire, avocat, tiers payeur, OPCA.

Les Stagiaires dont les données personnelles sont traitées par l'École Zhong Fu, disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, du droit de voir leurs données rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées, sur demande et dans le respect des conditions légales.

Ils disposent aussi du droit à la limitation de leurs données personnelles, à la portabilité ainsi qu'au droit de définir leurs directives quant au sort de leurs données personnelles en cas de décès (conservation, effacement, communication de leurs données personnelles).

Ils disposent également du droit d'opposition pour motif légitime et/ou de retirer leur consentement à tout moment sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

Pour exercer l'un de ces droits, les Stagiaires, pourront adresser leur demande auprès de l'École Zhong Fu :

- Soit par voie postale à l'adresse : 10 Bd Ledru-Rollin – 34000 Montpellier
- Soit par voie électronique à l'adresse : [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org)

L'École Zhong Fu adressera sa réponse dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de la demande. Ce délai pourra être prolongé de deux (2) mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. L'École Zhong Fu en informera le Stagiaire dans le délai de trente (30) jours suivant la réception de la demande.

En cas de réponse non satisfaisante, le Stagiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Dans le cadre de la gestion de la facturation, les données sont conservées pendant la durée de la formation (le Contrat ou la Convention) et font ensuite, l'objet d'un archivage intermédiaire entre cinq (5) et dix (10) ans afin de répondre aux obligations comptables et fiscales (article L.123-22 alinéa 2 du code de commerce) ou légales.

Dans le cadre de la gestion des données de contacts au Contrat ou à la Convention, les données seront conservées pendant la durée du Contrat ou de la Convention et seront supprimées dans un délai de trois (3) ans maximum après le dernier contact sauf si elles sont nécessaires à l'établissement de la preuve d'un droit et sont archivées, de manière intermédiaire, dans des délais prescrits par l'article 2224 du code civil.

Dans le cadre des réponses aux demandes de droits, les données seront conservées cinq (5) ans, délai de prescription applicable aux actions personnelles ou mobilières (article 2224 du code civil français).

En cas de procédure judiciaire, les données personnelles concernées seront conservées afin de permettre à l'École Zhong Fu d'assurer sa défense ou de lui permettre d'établir des faits si l'École Zhong Fu est en demande.

## ANNEXE 3 : FORMULAIRE DE RECLAMATION

relatives aux prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par l'École Zhong Fu / SILICEA SAS.

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation<sup>1</sup> auprès de notre organisme et nous en sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons de **répondre à chacun des champs suivants afin de garantir la résolution de votre réclamation.**

Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail à [info@ecolezhongfu.org](mailto:info@ecolezhongfu.org)

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
2) Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
3) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) : Mail : _____ Coordonnées postales : _____ _____
4) Objet précis de la réclamation :

<sup>1</sup> Définition : Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit. Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

5) Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

## **A compléter par l'École Zhong Fu**

6) Numéro et date de réception de la réclamation	
7) Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
8) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation.	
9) Date de clôture de la réclamation.	
10) Date et visa de <i>Sylvain Inglebert, Responsable de la démarche qualité.</i>	