



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

FORMATIONS PROFESSIONNELLES, MODULES NUMÉRIQUES ET PRESTATIONS DE SERVICES

PCWORKS31

Version 2026-2027 - applicable à compter du 01/08/2026

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après dénommées « CGV », régissent les relations contractuelles entre PCWORKS31 et ses Clients dans le cadre de la vente de formations professionnelles, de modules numériques autonomes et de prestations de services.

Elles s'appliquent notamment :

- aux formations longues réalisées en téléprésentiel ;
- aux formations courtes réalisées en téléprésentiel ;
- aux formations mixtes associant téléprésentiel, e-learning, travaux dirigés et travaux pratiques ;
- aux modules numériques autonomes accessibles en ligne ;
- aux parcours préparant à un titre professionnel, un certificat de compétences professionnelles ou une certification ;
- aux formations avec ou sans passage d'une certification ;
- aux prestations d'accompagnement pédagogique ou professionnel ;
- aux prestations de conseil ;
- aux prestations d'ingénierie pédagogique ou numérique ;
- aux autres prestations expressément décrites dans un devis, une convention, un contrat ou un bon de commande.

Les présentes CGV s'appliquent aux commandes passées par :

- des particuliers ;
- des entreprises ;
- des associations ;
- des collectivités ;
- des administrations ;
- des établissements publics ;
- des travailleurs indépendants ;
- des employeurs ;
- des organismes financeurs ;
- toute autre personne physique ou morale commandant une prestation à PCWORKS31.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les CGV sont accessibles sur le site internet de PCWORKS31. Elles peuvent également être jointes aux devis, contrats, conventions, bons de commande et factures.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les conditions particulières d'un devis, d'un contrat ou d'une convention signée, les conditions particulières prévalent.

Article 1 - Identification du prestataire

Les prestations sont proposées par :

PCWORKS31

Association régie par la loi du 1er juillet 1901

Siège social : 2 allée Paul Riquet 31150 Lespinasse

SIRET : 795 214 956 00018

Numéro de déclaration d'activité : 76310852131

Déclaration enregistrée auprès du préfet de la région Occitanie

Téléphone : 09 54 88 27 57

Contact : <https://pcworks31.com/contact>

Site internet : <https://pcworks31.com>

La déclaration d'activité ne vaut pas agrément de l'État.

PCWORKS31 peut exécuter les prestations avec ses propres moyens ou faire appel à des salariés, formateurs indépendants, intervenants, prestataires ou organismes sous-traitants qualifiés.

PCWORKS31 demeure responsable de la bonne exécution des prestations qu'elle confie à ses sous-traitants, dans les limites prévues par les présentes CGV et par les dispositions légales applicables.

Article 2 - Définitions

Pour l'application des présentes CGV :

2.1. Client

Le « Client » désigne la personne physique ou morale qui commande, contractualise ou finance la prestation.

Le Client peut être distinct du Bénéficiaire.

2.2. Bénéficiaire ou Stagiaire

Le « Bénéficiaire » ou « Stagiaire » désigne la personne physique qui suit la formation ou bénéficie de la prestation.

2.3. Client professionnel

Le « Client professionnel » désigne toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, artisanale, industrielle, agricole, libérale, associative ou institutionnelle.

Une association est considérée comme un Client professionnel lorsqu'elle commande une prestation pour les besoins de son activité, de ses salariés, de ses bénévoles, de ses dirigeants ou de ses bénéficiaires.

2.4. Client particulier

Le « Client particulier » désigne une personne physique qui commande une prestation à titre individuel et en assure personnellement le financement.

2.5. Téléprésentiel

Le « téléprésentiel » désigne une formation réalisée à distance, selon des horaires déterminés, avec présence et participation obligatoires du Bénéficiaire dans une classe virtuelle, une salle vocale ou tout autre environnement numérique prévu par PCWORKS31.

2.6. E-learning autonome

Le « e-learning autonome » désigne une formation accessible sur une plateforme numérique, suivie par le Bénéficiaire à son rythme et sans présence permanente d'un formateur.

2.7. Plateforme

La « Plateforme » désigne tout environnement numérique utilisé par PCWORKS31 pour diffuser des cours, vidéos, exercices, quiz, ressources, évaluations, documents ou contenus pédagogiques.

2.8. Module numérique autonome

Le « Module numérique autonome » désigne un contenu numérique standardisé acheté directement en ligne, accessible sans présence obligatoire d'un formateur et distinct d'une action de formation professionnelle contractualisée. Tout coaching, accompagnement ou certification commandé séparément obéit à ses propres conditions.

Article 3 - Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations proposées par PCWORKS31, qu'elles soient commandées :

- directement auprès de PCWORKS31 ;
- par devis ;
- par convention ;
- par contrat ;
- par bon de commande ;
- par courrier électronique ;
- sur le site internet de PCWORKS31 ;
- par l'intermédiaire d'une plateforme publique ou privée ;
- par l'intermédiaire d'un employeur ou d'un organisme financeur.

Les conditions particulières précisées dans le devis, la convention, le contrat, le programme de formation ou la fiche produit complètent les présentes CGV.

Les conditions d'achat du Client ne sont applicables que lorsqu'elles ont été expressément acceptées par écrit par PCWORKS31.

Article 4 - Informations précontractuelles

Avant la conclusion de la commande, PCWORKS31 communique au Client les informations essentielles relatives à la prestation.

Selon la nature de celle-ci, ces informations peuvent notamment comprendre :

- l'intitulé de la formation ;
- les objectifs pédagogiques ;
- les compétences visées ;
- le public concerné ;
- les prérequis ;
- le contenu du programme ;
- la durée ;
- les dates ou périodes de réalisation ;
- les horaires ;
- les modalités pédagogiques ;
- les modalités d'accès ;

- les moyens techniques nécessaires ;
- les modalités d'accompagnement ;
- les modalités de suivi ;
- les modalités d'évaluation ;
- les conditions de passage d'une certification ;
- le tarif ;
- les modalités de règlement ;
- la durée d'accès à la plateforme ;
- les conditions d'annulation ;
- les coordonnées du référent handicap.

Le Client reconnaît avoir vérifié, avant la commande, que la prestation correspond à ses besoins ou à ceux du Bénéficiaire.

Le Client est responsable de l'exactitude des informations transmises à PCWORKS31.

Article 5 - Formation du contrat

La commande peut être formalisée par :

- la signature d'un devis ;
- la signature d'une convention de formation ;
- la signature d'un contrat de formation professionnelle ;
- l'émission d'un bon de commande accepté ;
- la signature d'un contrat de prestation ;
- la validation et le paiement d'une commande en ligne ;
- la validation d'une inscription sur une plateforme de financement ;
- tout autre écrit manifestant sans ambiguïté l'accord des parties.

La signature peut être manuscrite ou électronique.

Lorsqu'une commande est passée sur le site internet, le Client doit :

- 1 sélectionner la prestation ;
- 2 vérifier les caractéristiques et le prix ;
- 3 renseigner les informations demandées ;
- 4 corriger les éventuelles erreurs ;
- 5 accepter les présentes CGV ;
- 6 valider définitivement la commande ;
- 7 procéder au paiement selon les modalités proposées.

La commande en ligne devient définitive après validation du paiement, sous réserve des droits de rétractation légalement applicables.

PCWORKS31 adresse au Client une confirmation de commande sur un support durable.

Article 6 - Conditions d'admission et prérequis

L'inscription à certaines formations peut être soumise :

- à des prérequis techniques ou pédagogiques ;
- à un entretien préalable ;

- à un test de positionnement ;
- à l'étude du projet professionnel ;
- à la fourniture de justificatifs ;
- à une validation par un financeur ;
- à l'obtention d'une autorisation administrative.

Le Client et le Bénéficiaire s'engagent à transmettre des informations sincères et complètes.

Lorsque les prérequis ne sont pas remplis, PCWORKS31 peut :

- refuser l'inscription ;
- proposer une autre formation ;
- proposer une remise à niveau ;
- différer l'entrée en formation.

Un refus d'admission intervenant avant le commencement de la prestation entraîne le remboursement des sommes encaissées au titre de la prestation non exécutée, sauf fraude, fausse déclaration ou frais expressément engagés à la demande du Client.

Article 7 - Modalités des formations en téléprésentiel

Les formations en téléprésentiel sont réalisées à distance selon les horaires et le calendrier communiqués au Bénéficiaire.

Sauf indication contraire dans les documents contractuels, le Bénéficiaire doit être présent et connecté pendant l'intégralité des horaires de formation.

La connexion à la plateforme, à la classe virtuelle, à Discord, au serveur de visioconférence ou à tout autre outil désigné par PCWORKS31 constitue une condition de participation à la formation.

Le Bénéficiaire doit notamment :

- rejoindre les espaces numériques prévus ;
- utiliser son identité réelle ;
- disposer d'un microphone fonctionnel ;
- disposer d'une connexion internet suffisante ;
- participer aux activités pédagogiques ;
- répondre aux sollicitations du formateur ;
- réaliser les travaux, évaluations et exercices demandés ;
- respecter les horaires et temps de pause ;
- signaler rapidement toute difficulté technique ;
- respecter le règlement intérieur.

L'utilisation de contenus e-learning pendant les heures de téléprésentiel constitue un support pédagogique de la formation. Elle ne transforme pas la formation en parcours autonome.

Les temps de connexion, travaux remis, quiz, évaluations, activités réalisées, échanges pédagogiques et relevés de présence peuvent être utilisés pour justifier la réalisation de la formation.

Article 8 - Modules numériques autonomes

Les modules numériques autonomes sont accessibles sans présence permanente d'un formateur. Ils sont commercialisés comme des contenus numériques et non comme des actions de formation professionnelle contractualisées.

Le contenu proposé peut comprendre :

- des vidéos ;

- des documents ;
- des textes ;
- des démonstrations ;
- des exercices ;
- des quiz ;
- des études de cas ;
- des évaluations ;
- des ressources téléchargeables.

La durée pédagogique annoncée est indicative. Elle correspond à une estimation moyenne du temps nécessaire pour suivre les contenus et réaliser les activités.

La durée réellement consacrée par le Bénéficiaire peut varier selon son niveau, son expérience, sa vitesse de progression et sa disponibilité.

Sauf disposition différente indiquée sur la fiche du module ou dans les conditions particulières, l'accès à un module numérique autonome est accordé pour une durée de douze mois à compter de l'activation des droits d'accès.

La durée d'accès continue de courir même en l'absence de connexion du Bénéficiaire.

L'absence de connexion, le manque de disponibilité, une modification de la situation personnelle ou professionnelle, une perte de motivation ou l'absence de progression ne suspendent pas la période d'accès.

Toute demande de prolongation doit être adressée à PCWORKS31 avant la fin de la période d'accès.

PCWORKS31 demeure libre de l'accepter ou de la refuser. Une prolongation peut être facturée.

À l'expiration de la durée prévue, PCWORKS31 peut désactiver automatiquement l'accès à la formation.

Article 9 - Accès immédiat aux contenus numériques

Lorsqu'un particulier commande un module numérique autonome en ligne, il bénéficie des droits prévus par le Code de la consommation.

Lorsque le Client souhaite accéder immédiatement au module avant l'expiration du délai légal de rétractation, une case distincte, obligatoire et non précochée recueille sa demande expresse de commencement immédiat de l'exécution ainsi que sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation après activation de l'accès et commencement de la fourniture du contenu numérique.

PCWORKS31 enregistre le texte accepté, sa version et son horodatage, puis confirme cet accord au Client par courrier électronique sur un support durable.

Lorsque l'ensemble de ces formalités a été régulièrement accompli, l'activation de l'accès et la mise à disposition des contenus numériques entraînent la perte du droit de rétractation.

Après cette activation, aucun remboursement ne peut être exigé au seul motif que le Client :

- a changé d'avis ;
- n'a pas suivi la formation ;
- ne s'est pas connecté régulièrement ;
- n'a pas terminé la formation ;
- n'a plus de disponibilité ;
- estime après l'achat que le contenu ne correspond plus à son projet ;
- n'a pas atteint le résultat personnel ou professionnel espéré.

Cette exclusion ne s'applique pas en cas :

- de défaut de conformité du contenu numérique ;
- d'impossibilité durable d'accès imputable à PCWORKS31 ;

- d'inexécution de la prestation par PCWORKS31 ;
- de disposition légale impérative contraire.

La preuve de l'ouverture du compte, de l'activation des accès, de la première connexion ou de la consultation des contenus peut être établie à partir des journaux de connexion et données techniques de la plateforme.

Article 10 - Identifiants et sécurité du compte

Les identifiants permettant d'accéder aux outils et plateformes sont strictement personnels, confidentiels et non transférables.

Un accès est valable pour un seul Bénéficiaire.

Le Client et le Bénéficiaire s'interdisent :

- de transmettre leurs identifiants à un tiers ;
- de partager un compte ;
- d'autoriser plusieurs utilisateurs à suivre la formation avec le même accès ;
- de vendre ou céder leurs accès ;
- de copier ou diffuser les contenus ;
- d'enregistrer les vidéos ou visioconférences sans autorisation ;
- de contourner les dispositifs de sécurité ;
- d'extraire automatiquement les contenus ;
- de publier les ressources sur internet ou sur un réseau partagé.

Toute utilisation frauduleuse ou non autorisée peut entraîner :

- la suspension immédiate du compte ;
- la suppression des accès ;
- la résiliation du contrat aux torts du Client ;
- l'exigibilité des sommes restant dues ;
- l'engagement de poursuites appropriées.

Aucun remboursement n'est dû lorsque la suspension résulte d'un manquement du Client ou du Bénéficiaire.

Article 11 - Moyens techniques

Le Client et le Bénéficiaire doivent disposer des moyens techniques nécessaires à la prestation.

Ils doivent notamment disposer, selon les besoins :

- d'un ordinateur suffisamment récent ;
- d'une connexion internet stable ;
- d'un navigateur à jour ;
- d'une adresse électronique valide ;
- d'un microphone ;
- d'une webcam lorsque celle-ci est demandée ;
- des logiciels indiqués dans le programme ;
- des autorisations nécessaires à leur installation.

Les frais d'équipement, de logiciel, de connexion et de télécommunication restent à la charge du Client, sauf stipulation contraire.

PCWORKS31 ne peut être tenue responsable d'une impossibilité d'accès provenant :

- de l'équipement du Client ;
- de sa connexion internet ;
- de son fournisseur d'accès ;
- d'un navigateur obsolète ;
- d'un logiciel non compatible ;
- d'un pare-feu ou antivirus ;
- de restrictions appliquées par son employeur ;
- d'une mauvaise manipulation ;
- de la perte de ses identifiants.

Le Bénéficiaire doit signaler rapidement les difficultés rencontrées afin de permettre à PCWORKS31 de rechercher une solution.

Article 12 - Disponibilité des plateformes

PCWORKS31 met en œuvre les moyens raisonnables permettant l'accès aux plateformes et contenus.

L'accès peut être temporairement interrompu pour :

- une maintenance ;
- une mise à jour ;
- une opération de sécurité ;
- une intervention technique ;
- une correction urgente ;
- un incident affectant un prestataire tiers ;
- un cas de force majeure.

Une interruption temporaire ne donne pas automatiquement droit à indemnisation ou remboursement.

Lorsque l'interruption imputable à PCWORKS31 est significative et empêche réellement le suivi de la formation, PCWORKS31 peut proposer :

- une prolongation de la durée d'accès ;
- un report ;
- une solution technique alternative ;
- toute mesure proportionnée permettant de poursuivre la formation.

Article 13 - Prix

Les prix sont ceux indiqués dans :

- le devis ;
- la convention ;
- le contrat ;
- le bon de commande ;
- la fiche de formation ;
- la page de vente ;
- la confirmation de commande.

Le prix peut comprendre, selon l'offre :

- les frais pédagogiques ;
- l'accès aux cours ;
- les supports pédagogiques ;
- l'accès aux outils numériques ;
- les évaluations internes ;
- l'accompagnement prévu dans le programme ;
- l'établissement des documents de fin de formation.

Sauf mention expresse, le prix ne comprend pas :

- le matériel informatique ;
- les logiciels payants ;
- les licences personnelles ;
- les frais de connexion ;
- les frais de déplacement ;
- les repas ;
- l'hébergement ;
- les frais de certification ;
- les frais d'examen ;
- les frais de rattrapage ;
- les frais engagés auprès d'un organisme certificateur tiers.

PCWORKS31 bénéficie d'un régime de non-assujettissement à la TVA confirmé par rescrit fiscal. Les prix sont indiqués nets de taxe. Les factures comportent la mention correspondant au régime fiscal applicable à l'association.

Article 14 - Certifications et examens

Lorsqu'une certification ou un examen est proposé, la fiche de formation, le devis ou le contrat précise s'il est :

- inclus dans le prix ;
- facultatif ;
- obligatoire ;
- facturé séparément.

Lorsque la certification est délivrée par un organisme tiers, PCWORKS31 ne peut garantir :

- le maintien du tarif ;
- la disponibilité permanente des sessions ;
- les modalités définies par le certificateur ;
- la réussite du candidat.

Le Bénéficiaire doit respecter les conditions imposées par l'organisme certificateur, notamment :

- les conditions d'identité ;
- les prérequis ;
- les délais d'inscription ;
- les conditions techniques ;
- les règles de surveillance ;
- les conditions d'examen.

L'inscription à une certification peut devenir définitive et non remboursable dès que les frais ont été engagés auprès du certificateur, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

La participation à une formation ne garantit pas l'obtention d'un titre, d'un certificat ou d'une certification.

Article 15 - Facturation et paiement des Clients professionnels

Sauf conditions particulières, les prestations commandées par une entreprise, une association, une collectivité, un établissement public, un travailleur indépendant ou un autre Client professionnel sont payables dans un délai maximal de trente jours à compter de la date d'émission de la facture.

PCWORKS31 peut prévoir :

- un paiement intégral à la commande ;
- un acompte ;
- une facturation mensuelle ;
- une facturation par échéances ;
- une facturation selon l'avancement ;
- un solde en fin de prestation.

Les modalités applicables sont précisées dans les documents contractuels.

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

En cas de retard de paiement, des pénalités sont exigibles de plein droit, sans rappel préalable, au taux indiqué sur la facture et conformément aux dispositions légales applicables.

Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également due par le Client professionnel pour chaque facture payée en retard.

Lorsque les frais réellement engagés sont supérieurs à cette indemnité, PCWORKS31 peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

PCWORKS31 peut suspendre la prestation et les accès jusqu'au règlement des sommes dues.

Article 16 - Particuliers finançant personnellement leur formation

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation professionnelle à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle est conclu conformément aux dispositions du Code du travail.

Le particulier dispose d'un délai de rétractation de dix jours à compter de la signature du contrat.

Il exerce ce droit dans les formes prévues par le contrat et par la réglementation applicable.

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai.

À l'expiration du délai, PCWORKS31 ne peut demander un premier versement supérieur à 30 % du prix convenu.

Le solde donne lieu à un échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de la formation.

Ces règles spécifiques prévalent sur toute disposition contraire des présentes CGV.

Lorsque le contrat est conclu à distance, les droits découlant du Code de la consommation sont également appliqués dans les conditions prévues par la réglementation.

Article 17 - Financement par un organisme tiers

Lorsque le Client sollicite une prise en charge par un OPCO, un employeur, France Travail, la Caisse des dépôts et consignations, une administration ou tout autre organisme financeur, il lui appartient :

- d'effectuer les démarches nécessaires ;
- de transmettre les documents demandés ;
- de respecter les délais du financeur ;

- de vérifier l'accord de prise en charge ;
- de transmettre cet accord à PCWORKS31 avant le début de la prestation.

L'inscription n'est définitivement financée qu'après réception d'un accord écrit et complet.

En cas de prise en charge partielle, le solde reste dû par le Client ou par toute autre personne désignée dans les documents contractuels.

En cas de refus, d'annulation ou de réduction de prise en charge, le Client reste redevable des sommes engagées, sauf disposition particulière ou légale contraire.

Lorsque le financeur règle directement PCWORKS31 par subrogation, le Client reste responsable du paiement si le financeur refuse finalement de régler en raison notamment :

- d'un dossier incomplet ;
- d'une information erronée ;
- d'une absence injustifiée ;
- d'un abandon ;
- du non-respect des règles du financeur ;
- d'un défaut imputable au Client ou au Bénéficiaire.

Pour les commandes réalisées sur une plateforme publique ou privée de financement, les conditions d'utilisation de cette plateforme s'ajoutent aux présentes CGV. En cas de contradiction concernant la procédure de commande, d'annulation ou de paiement gérée par la plateforme, les règles impératives de la plateforme prévalent.

Article 18 - Retards et absences

Le Bénéficiaire doit respecter les dates et horaires prévus.

Toute absence doit être signalée et justifiée dans les meilleurs délais.

Les absences, retards, départs anticipés ou défauts de connexion peuvent avoir des conséquences sur :

- la progression pédagogique ;
- l'attestation de réalisation ;
- la présentation à une certification ;
- la validation des compétences ;
- la prise en charge financière ;
- la rémunération éventuelle du Bénéficiaire.

Les heures ou journées d'absence ne sont pas automatiquement reportées.

Lorsque l'absence est imputable au Bénéficiaire, les prestations programmées restent facturables au Client dans les conditions autorisées par la réglementation et par les règles du financeur.

PCWORKS31 n'est pas tenue d'organiser individuellement le rattrapage des séquences manquées.

Lorsqu'un rattrapage est accepté, il peut faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 19 - Comportement et discipline

Le Bénéficiaire doit respecter :

- le règlement intérieur ;
- les consignes des formateurs ;
- les règles de sécurité ;
- les autres participants ;
- les horaires ;

- les espaces numériques ;
- les règles de confidentialité ;
- les règles relatives à la propriété intellectuelle.

Sont notamment interdits :

- les propos injurieux, discriminatoires ou menaçants ;
- le harcèlement ;
- les perturbations répétées ;
- la fraude ;
- l'usurpation d'identité ;
- le plagiat ;
- la falsification de documents ;
- les enregistrements non autorisés ;
- la diffusion de données concernant les autres participants ;
- l'utilisation abusive des outils numériques.

Tout manquement peut entraîner une procédure disciplinaire et, selon sa gravité, une exclusion temporaire ou définitive.

Une exclusion prononcée en raison d'une faute du Bénéficiaire ne donne pas droit au remboursement des prestations déjà réalisées ou engagées.

Article 20 - Annulation par un Client

professionnel Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à PCWORKS31.

Sauf conditions particulières prévues dans le devis ou la convention :

- une annulation reçue plus de quinze jours calendaires avant le début de la prestation ne donne lieu à aucuns frais, hors dépenses spécialement engagées et non récupérables ;
- une annulation reçue entre quinze et huit jours calendaires avant le début peut donner lieu à la facturation de 50 % du prix ;
- une annulation reçue moins de huit jours calendaires avant le début peut donner lieu à la facturation de 80 % du prix ;
- une absence au démarrage ou une annulation après le commencement peut donner lieu à la facturation des prestations réalisées et des frais d'annulation prévus contractuellement.

Les sommes dues à titre d'annulation ne constituent pas des dépenses de formation professionnelle et sont facturées séparément.

Lorsque cela est possible, le Client professionnel peut demander le remplacement du Bénéficiaire par une autre personne remplissant les prérequis.

Article 21 - Abandon ou interruption par le

Bénéficiaire Toute décision d'abandon doit être communiquée par écrit.

En cas d'abandon d'une formation longue ou d'une prestation commencée, PCWORKS31 facture :

- les prestations effectivement réalisées ;
- les frais déjà engagés ;
- les sommes prévues par le contrat au titre de l'annulation ou du dédommagement, lorsqu'elles sont légalement applicables.

Pour un particulier ayant conclu un contrat de formation professionnelle, lorsque l'abandon résulte d'un cas de force majeure dûment reconnu, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata de leur valeur prévue au contrat.

Une difficulté personnelle, un manque de disponibilité, un changement d'emploi, une reprise d'activité, une perte de motivation ou une organisation insuffisante ne constituent pas automatiquement un cas de force majeure.

Pour une module numérique autonome dont les contenus numériques ont été activés après recueil des consentements requis, l'absence de suivi ou l'abandon volontaire n'ouvre pas droit à remboursement.

Article 22 - Annulation ou report par PCWORKS31

PCWORKS31 peut annuler ou reporter une prestation notamment en cas :

- d'effectif insuffisant ;
- d'indisponibilité d'un formateur ;
- de problème technique majeur ;
- de problème de sécurité ;
- de force majeure ;
- de décision administrative ;
- d'impossibilité d'organiser l'examen ou la certification.

PCWORKS31 informe le Client dans les meilleurs délais.

En cas de report, PCWORKS31 propose une nouvelle date ou une solution pédagogique adaptée.

Lorsque la prestation est définitivement annulée par PCWORKS31 avant son commencement, les sommes encaissées au titre de la prestation non exécutée sont remboursées.

Lorsque l'annulation intervient après le commencement, PCWORKS31 rembourse les sommes correspondant aux prestations qui ne pourront pas être réalisées, sauf si une solution de remplacement équivalente est acceptée.

PCWORKS31 ne prend pas en charge les frais indirects engagés par le Client, sauf faute démontrée ou

disposition légale impérative contraire.

Article 23 - Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français.

La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et fournit les justificatifs utiles.

Les parties recherchent prioritairement une solution permettant :

- la suspension temporaire ;
- le report ;
- l'adaptation des modalités ;
- la poursuite à distance ;
- la prolongation de l'accès.

Lorsque la poursuite est définitivement impossible, le contrat peut être résilié.

Les prestations effectivement réalisées restent dues.

Pour le particulier ayant conclu un contrat de formation professionnelle, les règles impératives du Code du travail relatives à la force majeure demeurent applicables.

Article 24 - Accessibilité et situation de handicap

PCWORKS31 étudie les besoins d'aménagement des personnes en situation de handicap.

Le Client ou le Bénéficiaire est invité à signaler le plus tôt possible les difficultés susceptibles d'affecter le suivi de la prestation.

PCWORKS31 peut demander les informations strictement nécessaires à l'étude des aménagements,

dans le respect de la confidentialité.

Les aménagements sont mis en œuvre dans la limite :

- des possibilités matérielles et pédagogiques ;
- des exigences de la certification ;
- des règles définies par l'organisme certificateur ;
- des délais nécessaires ;
- du caractère raisonnable des adaptations demandées.

Lorsque PCWORKS31 ne peut répondre directement à une demande, elle peut orienter le Bénéficiaire vers un partenaire ou un organisme compétent.

Article 25 - Évaluations et résultats

Le Bénéficiaire s'engage à réaliser personnellement les évaluations et travaux demandés.

Toute fraude, aide extérieure non autorisée, usurpation d'identité ou reproduction du travail d'un tiers peut entraîner l'annulation de l'évaluation et l'application de mesures disciplinaires.

PCWORKS31 est tenue à une obligation de moyens.

Elle ne garantit pas :

- la réussite à un examen ;
- l'obtention d'une certification ;
- l'acquisition automatique de toutes les compétences ;
- l'obtention d'un emploi ;
- une évolution professionnelle ;
- une augmentation de revenus ;
- un résultat commercial ou entrepreneurial.

Les résultats dépendent notamment de l'assiduité, du travail personnel, du niveau initial, de la participation et de l'implication du Bénéficiaire.

Article 26 - Attestations et documents de fin de formation

Selon la nature de la prestation et sous réserve du respect des conditions prévues, PCWORKS31 peut délivrer :

- une attestation de réalisation ;
- une attestation de fin de formation ;
- un relevé de résultats ;
- un certificat interne ;
- tout document prévu contractuellement.

La délivrance d'une attestation ne vaut pas obtention d'une certification professionnelle.

PCWORKS31 peut refuser d'attester des heures ou activités qui ne sont pas suffisamment justifiées.

Le Client doit signaler rapidement toute erreur présente dans les documents remis.

Article 27 - Propriété intellectuelle

Les programmes, supports, vidéos, textes, présentations, exercices, quiz, illustrations, documents, méthodes, modèles, outils et contenus mis à disposition sont protégés par les règles relatives à la propriété intellectuelle.

Ils restent la propriété de PCWORKS31 ou de leurs auteurs et concédants.

Le Client et le Bénéficiaire bénéficient uniquement d'un droit personnel d'utilisation pour les besoins de la formation.

Sauf autorisation écrite, il est interdit :

- de reproduire les contenus ;
- de les modifier ;
- de les traduire ;
- de les distribuer ;
- de les vendre ;
- de les mettre à disposition de tiers ;
- de les publier ;
- de les intégrer à une autre formation ;
- de les exploiter commercialement ;
- d'enregistrer les cours ou visioconférences ;
- de communiquer les sujets d'évaluation.

Toute violation peut entraîner la suspension des accès et l'engagement de poursuites.

Article 28 - Confidentialité

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations identifiées comme confidentielles et reçues dans le cadre de la prestation.

Les participants doivent également respecter la confidentialité :

- des échanges intervenant en formation ;
- des informations concernant les autres participants ;
- des documents d'entreprise ;
- des projets présentés ;
- des données personnelles ;
- des identifiants et accès.

Cette obligation demeure applicable après la fin de la prestation.

Article 29 - Données personnelles

PCWORKS31 traite les données personnelles nécessaires :

- à la gestion des demandes ;
- aux inscriptions ;
- à l'exécution des contrats ;
- au suivi pédagogique ;
- à la gestion administrative ;
- à la facturation ;
- aux relations avec les financeurs ;
- à l'établissement des attestations ;
- au respect de ses obligations légales ;
- à la sécurisation de ses plateformes.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités du traitement et aux obligations légales.

Elles peuvent être transmises aux personnes ou organismes devant en connaître, notamment :

- aux formateurs ;

- aux prestataires techniques ;
- aux organismes financeurs ;
- aux certificateurs ;
- aux administrations compétentes ;
- aux autorités légalement habilitées.

Les personnes concernées disposent des droits prévus par la réglementation relative à la protection des données.

Les modalités d'exercice de ces droits sont précisées dans la politique de confidentialité de PCWORKS31.

Article 30 - Responsabilité

PCWORKS31 est tenue à une obligation de moyens.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute démontrée lui étant directement imputable.

PCWORKS31 ne peut être tenue responsable :

- des difficultés techniques relevant du Client ;
- de la perte de données résultant du matériel du Client ;
- de l'utilisation des compétences après la formation ;
- des décisions prises par le Client ;
- des contenus ou services fournis par des tiers ;
- de la non-réussite à un examen ;
- d'un refus de financement ;
- des conséquences d'informations erronées transmises par le Client.

Pour les Clients professionnels, sauf faute lourde, dol, dommage corporel ou disposition impérative contraire, la responsabilité totale de PCWORKS31 est limitée au montant hors taxes effectivement payé au titre de la prestation directement concernée.

Cette limitation ne s'applique pas aux Clients consommateurs lorsqu'elle aurait pour effet de réduire leurs droits légaux.

Article 31 - Réclamations

Toute réclamation doit être adressée en priorité par écrit à :

PCWORKS31 - Réclamations

2 allée Paul Riquet

31150 Lespinasse

France

La réclamation doit préciser :

- l'identité du Client ;
- la formation ou prestation concernée ;
- la date de commande ;
- la nature de la difficulté ;
- les justificatifs utiles ;
- la solution demandée.

PCWORKS31 s'efforce de répondre dans un délai raisonnable.

Article 32 - Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite préalable adressée à PCWORKS31 et restée sans solution satisfaisante, le Client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève PCWORKS31 :

Société Médiation Professionnelle (SMP)

Alteritae - 5 rue Salvaing - 12000 Rodez

Site : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>

Saisine en ligne : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/demander-une-mediation/>

La demande doit respecter les conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation et par le médiateur désigné.

Cet article ne s'applique pas aux litiges opposant PCWORKS31 à un Client professionnel.

Article 33 - Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave ou répété de l'une des parties à ses obligations, l'autre partie peut lui adresser une mise en demeure écrite.

Lorsque le manquement n'est pas corrigé dans le délai indiqué dans la mise en demeure, le contrat peut être résilié.

PCWORKS31 peut notamment suspendre ou résilier la prestation en cas :

- de défaut de paiement ;
- de fraude ;
- de fausse déclaration ;
- de partage des accès ;
- de comportement grave ;
- d'atteinte à la sécurité ;
- de violation de la propriété intellectuelle ;
- de manquement répété au règlement intérieur.

La résiliation ne prive pas PCWORKS31 du droit de réclamer le paiement des prestations réalisées, frais engagés et indemnités légalement dues.

Article 34 - Preuve

Les registres informatiques, messages électroniques, signatures électroniques, relevés de connexion, journaux techniques, données de plateforme, validations en ligne et documents conservés par

PCWORKS31 peuvent être utilisés comme éléments de preuve.

Ils peuvent notamment établir :

- la validation d'une commande ;
- l'acceptation des CGV ;
- la demande d'accès immédiat ;
- la renonciation au droit de rétractation ;
- l'activation d'un compte ;
- les connexions ;
- la consultation des contenus ;
- la réalisation des activités ;
- l'envoi ou la réception de documents.

Le Client peut apporter toute preuve contraire conformément aux règles de droit applicables.

Article 35 - Modification des CGV

PCWORKS31 peut modifier les présentes CGV afin de tenir compte :

- d'une évolution légale ou réglementaire ;
- d'une modification de ses prestations ;
- d'une évolution technique ;
- d'une évolution de ses outils ;
- d'une modification de son organisation.

La version applicable est celle acceptée par le Client au jour de la commande.

Une modification ultérieure ne s'applique pas rétroactivement à un contrat déjà conclu, sauf accord des parties ou disposition légale impérative.

Article 36 - Nullité partielle

Si une disposition des présentes CGV est déclarée nulle, illicite ou inapplicable, les autres dispositions restent en vigueur.

Les parties s'efforcent de remplacer la disposition concernée par une clause valide produisant un effet économique et juridique aussi proche que possible.

Article 37 - Non-renonciation

Le fait pour PCWORKS31 de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une disposition des présentes CGV ne constitue pas une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 38 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et les contrats conclus avec PCWORKS31 sont soumis au droit français.

Les parties recherchent en priorité une solution amiable.

Pour les Clients consommateurs, les règles légales de compétence territoriale sont applicables.

Pour les litiges avec un Client professionnel, et à défaut d'accord amiable, le litige relève des juridictions compétentes dans les conditions prévues par la loi.

ANNEXE 1 - FORMULAIRE INDICATIF DE RÉTRACTATION

Lorsque le droit de rétractation existe pour une commande conclue au moyen de l'interface en ligne, le Client peut également utiliser la fonctionnalité gratuite de rétractation mise à sa disposition sur le site de PCWORKS31. Un accusé de réception lui est adressé sans délai sur un support durable.

À l'attention de :

PCWORKS31

2 allée Paul Riquet

31150 Lespinasse

France

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

Intitulé de la prestation :

Date de commande ou de signature :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Adresse électronique :

Date :

Signature, uniquement en cas d'envoi sur support papier :

Le présent formulaire ne peut être utilisé lorsque le droit de rétractation a été valablement perdu après activation immédiate d'un contenu numérique dans les conditions prévues par la réglementation.