

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(mise à jour le 06/08/2026)

1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles LANGOCHA vend des prestations de formation professionnelle continue. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses figurant dans les documents du client. Des conditions particulières peuvent compléter les présentes CGV ; en cas de contradiction, elles prévalent. Les CGV applicables sont celles remises et acceptées par le client.

2. DÉFINITIONS

Formation inter-entreprises : formation dont le contenu est décrit dans une fiche programme. Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour un client. Client : personne morale ou physique achetant la prestation. Stagiaire : personne physique bénéficiant de la formation.

3. PRISE EN COMPTE DES INSCRIPTIONS

Pour les formations inter-entreprises : inscription validée à réception de la convention ou du bon de commande signé, et de l'acompte éventuel. Pour les formations intra-entreprise : inscription validée à réception de la convention signée. Pour les personnes physiques : inscription validée à réception du contrat de formation signé et d'un acompte de 30 %, exigible après le délai de rétractation de 10 jours.

4. DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

Le délai d'accès à la formation est le plus court possible, selon les disponibilités du stagiaire et de la formatrice. Pour les formations financées via le CPF, l'entrée en formation ne peut avoir lieu **avant un délai légal de 11 jours ouvrés** suivant la validation de l'inscription sur la plateforme Mon Compte Formation.

5. RESPONSABILITÉ

Toute inscription implique le respect du règlement intérieur. LANGOCHA n'est pas responsable des pertes ou dommages concernant les effets personnels des stagiaires. Il appartient au client/stagiaire de vérifier sa couverture assurantielle.

6. PRIX – FACTURATION – PAIEMENT

Les prix sont indiqués sur la convention, le bon de commande ou le contrat de formation. Ils comprennent les frais d'inscription, de suivi, l'évaluation des besoins, la préparation pédagogique, les heures de formation, les

supports remis et les évaluations. Les modalités de facturation sont précisées dans les documents contractuels. En cas de prise en charge par un OPCO, il appartient au client de vérifier l'accord de financement. En cas de refus de prise en charge (absences, abandon, dossier incomplet...), le client reste redevable du coût total.

7. CONVOCATION – CONVENTION – ATTESTATION

Une convocation précisant lieu et horaires est adressée au client. Une convention est transmise en double exemplaire. Une attestation de présence est remise en fin de formation.

8. ANNULATION – REPORT – CESSATION ANTICIPÉE – ABSENCES

Les reports doivent être signalés au plus tard 4 jours ouvrés avant la séance. La date de fin de formation peut être prolongée dans la limite de 25 % de la durée prévue. En cas de cessation anticipée, les heures non effectuées peuvent être reprises par un autre stagiaire. Si ce n'est pas possible, les heures réalisées, les frais de dossier et une indemnité de résiliation de 50 % du solde restant dû sont facturés. LANGOCHA peut annuler ou reporter une session si le nombre minimal de participants n'est pas atteint. En cas d'annulation par LANGOCHA, les sommes versées sont remboursées.

9. ACCESSIBILITÉ

LANGOCHA étudie toute demande d'adaptation liée à une situation de handicap afin de permettre l'accès à la formation dans les meilleures conditions.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les contenus et supports pédagogiques appartiennent exclusivement à LANGOCHA. Toute reproduction ou exploitation non autorisée est interdite.

11. CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations échangées dans le cadre de la formation.

12. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données personnelles collectées sont utilisées pour le traitement des demandes et l'information des clients. Aucune donnée n'est cédée à des tiers.

13. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue et conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi), LANGOCHA met à disposition des clients et stagiaires un dispositif permettant d'exprimer toute réclamation relative aux prestations de formation.

13.1. Modalités de formulation des réclamations

Une réclamation peut être transmise :

11, rue de Dalhain – F - 67200 STRASBOURG
0033 (03) 69 08 11 36 – 0033 (06) 22 01 68 28 – langocha@gmail.com
SIRET : 508 463 395 00022 – Code APE : 8559A – N° enregistrement FP : 42670405767

- par mail à l'adresse officielle de LANGOCHA ;
- via le formulaire de contact disponible sur le site internet ;
- ou directement auprès de la formatrice.

13.2. Traitement des réclamations

Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement selon les étapes suivantes :

- **enregistrement** dans le registre interne des réclamations ;
- **analyse** de la demande ;
- **réponse** apportée au client ou au stagiaire dans un délai maximum de **7 jours** ;
- **suivi jusqu'à résolution**.
- Lorsque cela est nécessaire, des **actions correctives** sont mises en œuvre afin d'améliorer les pratiques pédagogiques, les outils ou l'organisation des formations.

14. DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les CGV sont régies par la loi française. En cas de différend, les parties rechercheront une solution amiable avant toute action judiciaire. Le Tribunal de Strasbourg est seul compétent.