CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - SENDA FORMATION

Version en vigueur au 25 août 2026

Identification du vendeur

Christelle Etchebarne, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial **Senda Formation**
296 rue de la Crouzette, 34130 Saint-Aunès, France
SIRET : 523 955 037 000 32
TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts
Courriel : contact@senda-formation.fr

Hébergement du site : **SARL E-monsite - 19 rue Lamartine, 80000 Amiens**

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente, ci-après « CGV », régissent les ventes réalisées par Senda Formation auprès de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ci-après « le participant ».

Senda Formation propose notamment des parcours et contenus numériques accessibles en ligne ainsi que des prestations pédagogiques et, le cas échéant, des actions de formation.

La nature exacte de chaque prestation, ses objectifs, son contenu, sa durée, ses modalités d'accès, son prix et, le cas échéant, les conditions de délivrance d'une attestation sont précisés sur la page de présentation, la page de commande, le programme ou tout autre document contractuel propre à la prestation concernée.

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble de ces prestations, sous réserve des conditions particulières éventuellement prévues pour certaines d'entre elles.

Lorsqu'une prestation relève du régime de la formation professionnelle, les documents contractuels spécifiques applicables à cette action complètent les présentes CGV et prévalent sur celles-ci en cas de contradiction.

Le participant reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant de valider sa commande.

Article 2 - Description des prestations

Les caractéristiques essentielles de chaque prestation sont présentées au participant avant la commande.

- un ou plusieurs parcours ou modules accessibles en ligne ;
- des ressources pédagogiques téléchargeables ;
- des questionnaires, activités ou exercices ;
- des classes virtuelles ou temps d'échange à distance ;
- des documents ou outils complémentaires ;
- une attestation lorsque celle-ci est prévue.

Les éventuels prérequis, équipements nécessaires, modalités d'accompagnement et conditions particulières d'accès sont indiqués dans la présentation de l'offre concernée.

Le participant est invité à prendre connaissance de ces informations avant toute commande.

Article 3 - Prix

Le prix applicable à chaque prestation est celui indiqué sur sa page de présentation ou de commande au moment de la commande.

Senda Formation bénéficie du régime de franchise en base de TVA. Les prix sont donc indiqués nets, TVA non applicable conformément à l'article 293 B du Code général des impôts.

Senda Formation se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toute commande déjà validée reste toutefois facturée au prix accepté par le participant au moment de sa commande.

Des tarifs particuliers, réductions ou codes promotionnels peuvent être proposés ponctuellement. Les conditions de ces offres sont précisées lors de leur présentation.

Article 4 - Commande

La commande s'effectue en ligne par l'intermédiaire de la page de commande correspondant à la prestation choisie.

Avant de valider sa commande, le participant peut prendre connaissance des caractéristiques essentielles de la prestation, de son prix et des présentes CGV.

La commande implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Lorsque la nature de la prestation le nécessite, une demande distincte peut être proposée au participant afin qu'il sollicite son exécution ou son accès avant l'expiration du délai légal de rétractation.

La vente est considérée comme conclue lorsque le paiement est validé, sous réserve des dispositions particulières applicables à certaines prestations ou actions de formation.

Un courriel de confirmation est adressé au participant.

Article 5 - Paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire ou par tout autre moyen proposé sur la page de commande.

Les modalités de paiement, notamment la possibilité éventuelle d'un paiement en plusieurs fois, sont précisées au moment de la commande.

Les paiements en ligne sont traités par le prestataire de paiement utilisé par Senda Formation. Senda Formation n'a pas accès aux données bancaires complètes du participant et ne les conserve pas.

Une facture peut être adressée au participant après validation du paiement.

En cas de paiement échelonné, le participant s'engage à honorer l'ensemble des échéances prévues lors de la commande.

Article 6 - Accès aux prestations numériques

Lorsque la prestation comporte un accès à un espace pédagogique ou à des contenus numériques, les modalités d'accès sont communiquées au participant après validation de sa commande, selon les conditions propres à l'offre concernée.

La durée d'accès est précisée dans la présentation de chaque prestation.

Le compte utilisateur, les identifiants et les éventuelles clefs d'inscription sont strictement personnels. Ils ne peuvent être transmis à un tiers.

Senda Formation se réserve le droit de suspendre l'accès en cas d'utilisation frauduleuse ou de partage manifeste d'un accès individuel avec plusieurs personnes.

En cas d'indisponibilité technique prolongée imputable à Senda Formation ou à l'un de ses prestataires et empêchant réellement l'accès au contenu, une solution adaptée est recherchée, notamment par la prolongation de la durée d'accès lorsque cela est pertinent.

Article 7 - Droit de rétractation

Principe

Lorsque le participant agit en qualité de consommateur et que le contrat est conclu à distance, il bénéficie du droit de rétractation prévu par les dispositions applicables du Code de la consommation, sauf dans les situations où la loi prévoit une exception.

Le délai applicable et ses modalités sont précisés au participant avant la conclusion de la commande lorsque la prestation concernée ouvre droit à rétractation.

Contenus numériques accessibles immédiatement

Lorsque la prestation consiste en la fourniture d'un contenu numérique sans support matériel et que le participant souhaite y accéder immédiatement, il peut lui être demandé de donner préalablement son accord exprès pour que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation et de reconnaître expressément la perte de son droit de rétractation dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Cette demande fait l'objet d'un consentement distinct lors de la commande lorsqu'elle est applicable.

Prestations de services et formations

Lorsque la prestation constitue un service ou relève d'un régime juridique particulier, notamment celui de la formation professionnelle, les règles de rétractation ou de commencement d'exécution propres à cette prestation sont précisées dans les documents contractuels correspondants.

Exercice du droit de rétractation

Lorsqu'il bénéficie d'un droit de rétractation, le participant peut l'exercer en adressant à Senda Formation une déclaration dénuée d'ambiguïté à : **contact@senda-formation.fr**.

Un modèle de formulaire figure en annexe des présentes CGV.

Article 8 - Attestations

Certaines prestations peuvent donner lieu à la délivrance d'une attestation.

Lorsque cela est prévu, la nature de l'attestation ainsi que les conditions nécessaires à sa délivrance sont précisées dans la présentation ou les documents contractuels de la prestation concernée.

Une attestation de participation ou de réalisation ne constitue ni un diplôme ni une certification professionnelle, sauf mention expresse contraire.

Article 9 - Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus proposés par Senda Formation - notamment textes, illustrations, supports pédagogiques, documents, vidéos, enregistrements sonores, exercices, questionnaires et ressources téléchargeables - est protégé par le droit de la propriété intellectuelle.

Ces contenus demeurent la propriété de Senda Formation ou, le cas échéant, de leurs auteurs respectifs.

La marque verbale « Senda » a été déposée auprès de l'Institut national de la propriété industrielle le 24 avril 2026 sous le numéro 5251712.

Le participant bénéficie d'un droit d'utilisation strictement personnel des ressources mises à sa disposition.

Sauf autorisation écrite préalable, il ne peut notamment pas les reproduire, les diffuser, les céder, les mettre à disposition de tiers ou les exploiter à titre commercial.

Les productions personnelles réalisées par le participant dans le cadre d'une activité pédagogique demeurent sa propriété.

Article 10 - Données personnelles

Senda Formation, représentée par Christelle Etchebarne, est responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre de ses prestations.

Données collectées et finalités

- les données d'identité et de contact nécessaires à la commande, à la communication et à la facturation ;
- les données nécessaires à la gestion du compte utilisateur ;
- les données de connexion et de progression nécessaires au fonctionnement des parcours numériques ;
- les réponses aux questionnaires ou activités pédagogiques lorsqu'elles sont nécessaires à la réalisation ou à l'évaluation de la prestation.

Seules les données nécessaires à la finalité poursuivie sont collectées.

Données sensibles

Certaines activités peuvent conduire le participant à évoquer des éléments relatifs à son parcours personnel ou à sa santé.

Sauf nécessité expressément indiquée et juridiquement fondée, le participant n'est pas tenu de communiquer de données relatives à sa santé. Il reste libre du niveau de détail qu'il souhaite partager dans ses productions personnelles.

Destinataires et prestataires techniques

Les données peuvent être traitées par les prestataires techniques nécessaires au fonctionnement des services de Senda Formation, notamment les solutions de vente en ligne, de paiement, d'hébergement ou les plateformes pédagogiques utilisées.

Ces données ne sont ni vendues ni louées à des tiers à des fins commerciales.

Durées de conservation

- données de facturation : dix ans, conformément aux obligations comptables ;
- compte utilisateur et données de progression : pendant la durée d'accès à la prestation, puis pendant six mois après la fin de cet accès ;
- autres données nécessaires à l'exécution de la prestation : pendant la durée nécessaire à sa réalisation, puis archivées ou supprimées conformément aux obligations légales applicables ;
- données rendues anonymes à des fins statistiques : elles peuvent être conservées sans limitation de durée dès lors qu'elles ne permettent plus d'identifier le participant.

Droits du participant

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, le participant dispose notamment, selon les situations, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité.

Il peut exercer ses droits en écrivant à : **contact@senda-formation.fr**.

Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Article 11 - Accessibilité

Senda Formation veille, dans la mesure du possible, à proposer des modalités pédagogiques permettant à chacun de suivre les prestations dans de bonnes conditions.

Toute personne ayant besoin d'une adaptation particulière est invitée à prendre contact avec Senda Formation à l'adresse **contact@senda-formation.fr**.

Une solution adaptée est recherchée avec elle en fonction de ses besoins et des possibilités de la prestation concernée.

Article 12 - Disponibilité et responsabilité

Senda Formation met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires au bon fonctionnement de ses prestations et de ses contenus numériques.

Des interruptions temporaires peuvent toutefois survenir, notamment pour maintenance, en raison d'un dysfonctionnement du réseau internet ou du fait d'un prestataire technique.

En cas d'interruption prolongée empêchant réellement l'accès à une prestation numérique, Senda Formation recherche une solution adaptée et peut notamment prolonger la durée d'accès.

Les contenus proposés par Senda Formation ont une finalité pédagogique, informative, réflexive ou formative selon la prestation concernée.

Ils ne constituent pas un avis médical, un diagnostic, une prise en charge thérapeutique ou un conseil juridique.

Ils ne se substituent pas à l'accompagnement d'un professionnel compétent lorsque celui-ci est nécessaire.

Article 13 - Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation doit être adressée en priorité à : **Senda Formation - contact@senda-formation.fr**.

Senda Formation s'engage à examiner la demande et à y apporter une réponse.

En cas de différend non résolu après une réclamation écrite préalable auprès de Senda Formation, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation auquel Senda Formation a adhéré :

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)
Association loi 1901 agréée par la CECMC
49 rue de Ponthieu
75008 Paris

Senda Formation a adhéré au CM2C le 25 août 2026 pour une durée de trois ans.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur.

Article 14 - Droit applicable et litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

En cas de difficulté, le participant est invité à contacter préalablement Senda Formation afin de rechercher une solution amiable.

Lorsque le participant agit en qualité de consommateur, il conserve le bénéfice des règles légales relatives à la compétence territoriale des juridictions.

Article 15 - Conditions particulières

Certaines prestations peuvent faire l'objet de conditions particulières précisées sur leur page de présentation, leur programme, leur contrat, leur convention ou tout autre document contractuel remis au participant.

- la durée et les dates de la prestation ;
- la durée d'accès aux contenus ;
- le prix et les modalités de paiement ;
- les modalités pédagogiques ;

- les conditions d'annulation ou de report ;
- les modalités d'évaluation ;
- les conditions de délivrance d'une attestation ;
- les règles particulières applicables à une action de formation.

Ces dispositions particulières complètent les présentes CGV et prévalent sur elles lorsqu'elles concernent spécifiquement la prestation achetée.

Article 16 - Modification des conditions générales

Senda Formation peut modifier les présentes conditions générales de vente afin notamment de les adapter à l'évolution de ses prestations ou de la réglementation.

Les conditions applicables à une commande sont celles en vigueur au jour de sa conclusion.

Annexe - Formulaire de rétractation

À utiliser uniquement lorsque le participant bénéficie d'un droit de rétractation pour la prestation concernée.

À l'attention de :
Christelle Etchebarne EI - Senda Formation
296 rue de la Crouzette
34130 Saint-Aunès
contact@senda-formation.fr

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

Prestation commandée : .....

Date de la commande : .....

Nom et prénom : .....

Adresse : .....

Adresse électronique : .....

Date : .....

Signature (uniquement en cas d'envoi papier) : .....

Ce formulaire ne s'applique pas lorsqu'en vertu des dispositions légales applicables, le participant a valablement perdu son droit de rétractation.