Activité de formation professionnelle

Conditions générales de vente

Applicables aux formations vendues par Demerys aux clients professionnels et aux particuliers : commande, prix, déroulement, annulation, données personnelles, réclamations et médiation.

DEMERYS INVESTMENT — enseigne Demerys
Société par actions simplifiée au capital de 200 000 €
Siège social : 23 avenue Auguste Albertini, 34500 Béziers
RCS Béziers 803 315 225 — SIRET 803 315 225 00034
Représentée par Mme Camille Galibert, Présidente — Directeur général : M. Thomas Galibert
Contact : camille@demerys.com — 06 87 14 70 34

VERSION	CONSULTABLES	DÉCLARATION D'ACTIVITÉ
Version 1 du 9 octobre 2026	app.qualiodem.com, page Informations	N° 76341494434 (préfet d'Occitanie)

TITRE I — DISPOSITIONS COMMUNES

Définitions, champ et documents

Article 1

Définitions

Dans les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), on entend par :

- **« Demerys »** : la société DEMERYS INVESTMENT, en sa qualité d'organisme de formation.
- **« Client professionnel »** : toute personne morale, ou toute personne physique agissant pour les besoins de son activité professionnelle, qui achète une Formation au profit de ses salariés, agents, dirigeants ou d'elle-même. **Le professionnel libéral, l'entrepreneur individuel ou le travailleur indépendant qui se forme pour les besoins de son activité, y compris lorsque la Formation est prise en charge par un fonds d'assurance formation tel que le FIF PL, est un Client professionnel.** Une convention de formation est alors conclue (art. L. 6353-1 C. trav.).
- **« Particulier »** : toute personne physique qui entreprend une Formation à titre individuel et à ses frais, en dehors des besoins d'une activité professionnelle. Un contrat de formation est alors conclu (art. L. 6353-3 C. trav.). Le Particulier a également la qualité de consommateur.
- **« Client »** : indifféremment le Client professionnel ou le Particulier.
- **« Stagiaire »** : la personne physique qui suit la Formation.
- **« Formation »** : l'action de formation au sens de l'article L. 6313-1 du Code du travail, décrite dans le Programme.
- **« Formation intra-entreprise »** : Formation organisée pour les seuls Stagiaires d'un même Client professionnel, en principe dans ses locaux.
- **« Formation inter-entreprises »** : Formation réunissant des Stagiaires de plusieurs Clients, dans un lieu choisi par Demerys.
- **« Formation à distance »** : Formation réalisée en tout ou partie en classe virtuelle synchrone.
- **« Session »** : une Formation à des dates déterminées.
- **« Devis », « Convention », « Contrat individuel », « Programme »** : les documents définis à l'article 3.
- **« Financeur »** : l'opérateur de compétences (OPCO), le fonds d'assurance formation ou tout autre organisme qui prend en charge tout ou partie du prix de la Formation.
- **« Espace formations »** : l'application en ligne de Demerys, accessible à l'adresse https://app.qualiodem.com, où le Client et chaque Stagiaire disposent d'un espace personnel.
- **« Jours ouvrés »** : du lundi au vendredi, jours fériés exclus.

Article 2

Objet, champ d'application et opposabilité

2.1. Les CGV régissent les Formations vendues par Demerys, quels que soient la modalité (intra-entreprise, inter-entreprises, à distance) et le Client. Elles ne s'appliquent pas aux Formations que Demerys anime en qualité de sous-traitant pour le compte d'un autre organisme de formation, régies par le contrat de sous-traitance.

2.2. Elles comprennent des dispositions communes à tous les Clients (Titre I), des dispositions spécifiques aux Clients professionnels (Titre II), des dispositions spécifiques aux Particuliers (Titre III) et des dispositions finales (Titre IV). En cas de contradiction, les dispositions spécifiques l'emportent sur les dispositions communes.

2.3. Les CGV sont communiquées au Client avant toute commande. Elles sont annexées au Devis, à la Convention ou au Contrat individuel, ou désignées expressément dans ces documents. Elles sont en outre consultables sur la page Informations de l'Espace formations : https://app.qualiodem.com/formations/informations. Signer un Devis, une Convention ou un Contrat individuel emporte acceptation des CGV.

2.4. Pour les Clients professionnels, les CGV constituent le socle de la relation commerciale. Sauf accord écrit et signé de Demerys, elles s'appliquent à l'exclusion des conditions générales d'achat du Client. Des conditions particulières peuvent être convenues par écrit ; elles prévalent alors sur les CGV.

Article 3 — Documents contractuels et ordre de priorité

3.1. Selon le cas, les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :

1. la Convention de formation (Client professionnel) ou le Contrat individuel de formation (Particulier), et leurs éventuels avenants ;
2. le Devis accepté ;
3. le Programme de la Formation ;
4. les présentes CGV ;
5. le règlement intérieur de Demerys applicable aux Stagiaires.

3.2. Pour un Client professionnel, un Devis accepté peut tenir lieu de Convention s'il contient les mentions exigées pour celle-ci, directement ou dans une annexe.

3.3. En cas de contradiction entre ces documents, la stipulation du document de rang supérieur prévaut. Pour le Particulier, en cas de doute, les clauses s'interprètent dans le sens le plus favorable au Particulier (art. L. 211-1 C. conso.).

Article 4 — Commande, inscription et délai d'accès

4.1. La Formation est commandée par l'acceptation signée d'un Devis ou par la signature d'une Convention (Client professionnel), ou par la signature d'un Contrat individuel (Particulier). La signature et l'acceptation électroniques, notamment depuis l'Espace formations, sont admises.

4.2. **Délai d'accès.** L'inscription d'un Stagiaire à une Session programmée est possible jusqu'à cinq (5) Jours ouvrés avant son démarrage, sous réserve des places disponibles. Une Formation intra-entreprise peut débuter, sous réserve de disponibilité, dans un délai de quinze (15) Jours ouvrés à compter de la réception du Devis signé ou du document contractuel signé. Pour le Particulier, ces délais s'appliquent sous réserve de l'article 28 (droit de rétractation).

4.3. **Positionnement.** Avant l'entrée en formation, chaque Stagiaire est invité à répondre à un questionnaire de positionnement. Ce questionnaire permet de vérifier les prérequis indiqués au Programme et d'adapter la Formation. Les informations demandées ont pour seule finalité d'apprécier l'aptitude du Stagiaire à suivre la Formation et présentent un lien direct et nécessaire avec celle-ci (art. L. 6353-9 C. trav.).

4.4. **Effectif.** L'effectif minimal et maximal d'une Session est celui indiqué au Programme ou au Devis.

Article 5 — Information préalable du Stagiaire et règlement intérieur

5.1. Avant l'inscription définitive, Demerys met à la disposition du Stagiaire, dans son espace personnel, les objectifs et le contenu de la Formation, la liste des formateurs, les horaires, les modalités d'évaluation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les Stagiaires et le règlement intérieur applicable (art. L. 6353-8 C. trav.).

5.2. Demerys a établi un règlement intérieur applicable aux Stagiaires, qui fixe notamment les mesures de santé, de sécurité et de discipline (art. L. 6352-3 C. trav.). Lorsque la Formation se déroule dans un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, notamment dans les locaux du Client professionnel, ce sont les mesures de santé et de sécurité de ce dernier qui s'appliquent aux Stagiaires (art. R. 6352-1 C. trav.).

Article 6 — Convocation et déroulement

6.1. Une convocation est adressée par courriel à chaque Stagiaire avant la Session ; le Client professionnel la consulte dans son espace en ligne. Elle précise les dates, horaires, lieu ou modalités de connexion, ainsi

que le matériel éventuellement nécessaire.

6.2. **Formation intra-entreprise.** La Formation a lieu en présentiel dans les locaux du Client professionnel, ou dans tout autre lieu convenu. Les conditions logistiques sont fixées à l'article 10.

6.3. **Formation inter-entreprises.** Le prix s'entend par Stagiaire. Demerys peut exiger un nombre minimal de participants par Session, indiqué au Programme ou au Devis. Si ce nombre n'est pas atteint, Demerys peut reporter la Session en informant le Client au moins dix (10) jours calendaires avant son début. L'article 12 s'applique alors.

6.4. Demerys peut adapter le déroulé pédagogique en cours de Session aux besoins et au niveau des Stagiaires, sans modifier les objectifs, la durée ni le prix de la Formation.

Article 7 — Formation à distance

7.1. Lorsque la Formation est réalisée en tout ou partie à distance, Demerys fournit (art. D. 6313-3-1 C. trav.) :

1. une assistance technique et pédagogique appropriée, joignable par courriel et par téléphone aux coordonnées figurant sur la convocation, du lundi au vendredi de 9 h à 18 h ; toute demande reçoit une réponse sous un Jour ouvré ;
2. une information sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne ;
3. des évaluations qui jalonnent ou concluent la Formation.

7.2. La classe virtuelle se tient sur l'outil indiqué dans la convocation. Chaque Stagiaire doit disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra, d'un micro et d'un haut-parleur ou d'un casque, d'une connexion internet suffisante et d'un environnement lui permettant de suivre la Session sans interruption. Un test de connexion peut être proposé avant la Session.

7.3. L'assiduité à distance est attestée par un émargement électronique par demi-journée, complété le cas échéant par les journaux de connexion de l'outil de classe virtuelle.

7.4. Si une défaillance technique imputable à Demerys empêche le déroulement de tout ou partie d'une séance, la séance est reprogrammée sans frais. Une défaillance de l'équipement ou de la connexion du Stagiaire ou du Client ne constitue pas une inexécution de Demerys.

TITRE I — DISPOSITIONS COMMUNES (SUITE)

Prix, obligations et responsabilités

Article 8 — Prix et frais annexes

8.1. Les prix figurent au Devis, à la Convention ou au Contrat individuel. Ils sont exprimés en euros hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC), au taux de TVA en vigueur (20 % à la date des CGV). Toute modification du taux légal de TVA s'applique de plein droit aux factures émises après son entrée en vigueur. Les prix communiqués au Particulier sont toujours exprimés TTC, frais inclus.

8.2. **Formation intra-entreprise** : le prix est forfaitaire par Session, quel que soit le nombre de Stagiaires présents dans la limite de l'effectif prévu. **Formation inter-entreprises** : le prix s'entend par Stagiaire. Les tarifs publics indiqués sur les fiches formation sont donnés à titre d'information ; seul le Devis fait foi.

8.3. **Frais de déplacement.** Lorsque la Formation a lieu hors de Béziers, les frais de déplacement du formateur sont facturés en sus du prix de la Formation : indemnités kilométriques calculées selon le barème kilométrique fiscal en vigueur à la date de la Session, sur la base du trajet aller-retour depuis Béziers ; hébergement et repas au réel, sur justificatif, lorsque la durée ou l'éloignement le rend nécessaire. Ces frais sont chiffrés ou estimés sur le Devis ; aucun frais non mentionné au Devis ne peut être facturé. Ils figurent distinctement sur la facture.

8.4. Le prix comprend la conception et l'animation de la Formation, les supports pédagogiques remis aux Stagiaires, les évaluations et les documents de fin de formation. Il ne comprend ni les frais de

déplacement, d'hébergement et de repas des Stagiaires, ni les abonnements éventuels à des outils tiers (article 15.4), sauf mention contraire du Devis.

Article 9

Obligations de Demerys

9.1. Demerys s'engage à réaliser la Formation conformément au Programme, avec les moyens pédagogiques et techniques qui y sont décrits, par des formateurs dont les titres et qualités sont en relation avec la Formation. Sauf engagement exprès contraire, Demerys est tenue d'une obligation de moyens. Elle ne garantit pas l'acquisition effective des compétences par chaque Stagiaire, qui dépend notamment de son assiduité et de sa participation.

9.2. Demerys contrôle l'assiduité des Stagiaires par un émargement électronique par demi-journée, contresigné par le formateur.

9.3. À l'issue de la Formation, Demerys délivre à chaque Stagiaire une attestation de fin de formation, qui mentionne les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis. Les Formations de Demerys ne conduisent pas à une certification, un diplôme ou un titre, sauf mention expresse contraire au Programme.

9.4. Demerys met à la disposition du Client professionnel et, le cas échéant, du Financeur les feuilles d'émargement, les attestations de présence, le certificat de réalisation et les pièces justificatives nécessaires à la prise en charge.

Article 10

Obligations du Client et des Stagiaires

10.1. **Prérequis logistiques de la Formation intra-entreprise.** Ils sont à la charge du Client professionnel et conditionnent la bonne exécution de la Formation. Le Client met à disposition, à ses frais :

- une salle adaptée à l'effectif, conforme aux règles d'hygiène et de sécurité et accessible aux Stagiaires en situation de handicap le cas échéant ;
- un écran ou un vidéoprojecteur raccordable à l'ordinateur du formateur, et une connexion internet ;
- lorsque le Programme prévoit une pratique par les Stagiaires : un ordinateur et une connexion internet fonctionnelle par Stagiaire, ainsi que les droits d'accès et les comptes aux outils mentionnés au Programme ou communiqués à l'avance par Demerys.

Si le déroulement de la Formation est empêché ou perturbé parce que ces prérequis ne sont pas respectés, il n'y a pas inexécution de Demerys, et les heures prévues restent dues.

10.2. Formation à distance : voir l'article 7.2.

10.3. Le Client et les Stagiaires s'engagent à respecter les horaires, à assurer l'assiduité des Stagiaires et l'émargement par demi-journée, à respecter le règlement intérieur applicable, à répondre au questionnaire de positionnement et aux évaluations, et à informer Demerys sans délai de toute absence.

10.4. Le Client professionnel désigne un interlocuteur chargé des relations avec Demerys et les Stagiaires. Il informe Demerys, avant la Session, de tout besoin d'adaptation connu (article 11).

Article 11

Accessibilité et situation de handicap

Demerys étudie, pour toute personne en situation de handicap, les adaptations possibles de la Formation (modalités, rythme, supports, locaux) ou, à défaut, une orientation vers un partenaire adapté. Tout besoin peut être signalé, avant l'inscription ou depuis l'espace personnel du Stagiaire, à la référente handicap : Camille Galibert — camille@demerys.com. Aucun justificatif médical n'est demandé. Les informations communiquées sont traitées de manière confidentielle et utilisées uniquement pour mettre en œuvre les adaptations.

Article 12

Annulation ou report du fait de Demerys

12.1. Sauf force majeure (article 13), si Demerys annule ou reporte une Session, notamment en cas d'indisponibilité du formateur ou, en inter-entreprises, lorsque le nombre minimal de participants n'est

pas atteint (article 6.3), elle en informe le Client dans les meilleurs délais. Le Client choisit alors soit le report sans frais de la Session à une date convenue avec lui, soit, à défaut d'accord sur une nouvelle date, le remboursement intégral des sommes versées pour cette Session dans un délai de quatorze (14) jours calendaires.

12.2. Pour le Client professionnel, ce report ou ce remboursement est exclusif de toute autre indemnité, sauf faute lourde ou dolosive de Demerys. Pour le Particulier, cette limitation ne s'applique pas : la réparation de son préjudice éventuel reste soumise au droit commun.

Article 13 — Force majeure

13.1. Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire un événement qui échappe au contrôle du débiteur, qu'il ne pouvait raisonnablement prévoir lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. La partie empêchée en informe l'autre sans délai.

13.2. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue et la Session est reportée à une date convenue. Si l'empêchement est définitif, ou si aucune date de report ne peut être convenue dans un délai de trois (3) mois, le contrat est résolu de plein droit pour la Session concernée. Seules restent dues les prestations effectivement dispensées, au prorata de leur valeur prévue au contrat ; les sommes versées en excédent sont remboursées. Aucun dédit n'est dû. Pour le Particulier, l'article 31.2 s'applique en outre.

Article 14 — Inexécution totale ou partielle — remboursement

En cas d'inexécution totale ou partielle de la Formation imputable à Demerys, Demerys rembourse au cocontractant, Client ou Financeur, les sommes indûment perçues de ce fait (art. L. 6354-1 C. trav.). Les heures non dispensées sont reprogrammées ou, au choix du Client, remboursées au prorata.

Article 15 — Propriété intellectuelle et outils tiers

15.1. Demerys, ou les tiers qui lui ont concédé des droits, est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des contenus de la Formation, quels que soient leur forme et leur support : supports écrits et numériques, présentations, exercices et cas pratiques, enregistrements éventuels, méthodes et outils.

15.2. Les supports remis aux Stagiaires sont destinés à leur usage personnel pour les besoins de la Formation et de leur activité professionnelle. Sans l'autorisation écrite préalable de Demerys, toute représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, ainsi que toute traduction, adaptation, transformation, diffusion à des tiers ou exploitation commerciale est interdite (art. L. 122-4 CPI), y compris l'utilisation des supports pour former d'autres personnes au sein ou en dehors de l'organisation du Client.

15.3. L'enregistrement audio ou vidéo des Sessions, en présentiel comme à distance, est interdit sans accord préalable écrit de Demerys.

15.4. **Outils tiers, notamment d'intelligence artificielle générative.** Les outils ou services de tiers utilisés pendant la Formation (logiciels, plateformes en ligne, assistants d'IA générative, etc.) sont soumis à leurs propres conditions d'utilisation et politiques de confidentialité, que le Client et les Stagiaires acceptent directement auprès de leurs éditeurs. Demerys n'est pas responsable de leur disponibilité, de leur fonctionnement, de leurs évolutions ni des contenus qu'ils génèrent. Il appartient au Client de vérifier que l'usage de ces outils est compatible avec ses propres règles internes. Les Stagiaires n'utilisent jamais les comptes d'IA de Demerys et s'abstiennent de saisir dans ces outils des données personnelles ou confidentielles dont la communication n'est pas autorisée. Les démonstrations de Demerys utilisent des données fictives.

Article 16 — Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre dont elle a connaissance à l'occasion de la Formation, notamment, pour le Client, les informations sur son organisation, ses données

et ses projets et, pour Demerys, ses contenus pédagogiques et ses conditions commerciales particulières. Cette obligation s'applique pendant la relation contractuelle et pendant trois (3) ans après son terme. Elle ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public ni à celles dont la divulgation est exigée par la loi, par une autorité, par un Financeur dans le cadre de ses contrôles ou par le certificateur qualité lors de ses audits.

Article 17 — Données personnelles

17.1. DEMERYS INVESTMENT, 23 avenue Auguste Albertini, 34500 Béziers, est responsable des traitements de données personnelles nécessaires à la gestion des Formations (inscription, organisation, émargement, évaluations, attestations, enquêtes de satisfaction, réclamations, facturation, justification auprès des Financeurs et de l'administration). Contact : camille@demerys.com.

17.2. La politique de confidentialité de Demerys, publiée sur la page Informations de l'Espace formations, précise les données traitées, les finalités et leurs bases légales, les destinataires, les prestataires techniques (dont l'hébergeur Hetzner, en Allemagne, et le prestataire d'envoi des courriels Mailgun, aux États-Unis, dans le cadre de la décision d'adéquation de la Commission européenne du 10 juillet 2023), les durées de conservation et les modalités d'exercice des droits. En cas de divergence, la politique de confidentialité en vigueur prévaut sur le présent article.

17.3. Les documents qui prouvent la réalisation de la Formation sont conservés six (6) ans après la fin de l'action ; les pièces comptables, dix (10) ans (art. L. 123-22 C. com.). Les informations relatives à un besoin d'aménagement lié au handicap sont conservées avec le dossier de formation, pendant la même durée, accessibles à la seule référente handicap, et ne figurent sur aucun document délivré.

17.4. Toute personne concernée dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité prévus par le règlement (UE) 2016/679 et la loi « Informatique et Libertés », qu'elle exerce auprès du contact de l'article 17.1, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

17.5. Le Client professionnel s'engage à informer ses Stagiaires de ces traitements.

Article 18 — Responsabilité

18.1. Demerys est responsable des dommages directs résultant d'un manquement prouvé à ses obligations. Elle ne répond pas des dommages résultant du fait du Client ou des Stagiaires, du non-respect des prérequis logistiques, du fonctionnement des outils tiers (article 15.4) ou d'un cas de force majeure.

18.2. Le Client professionnel répond des dommages causés par ses Stagiaires aux biens et aux personnes pendant la Formation. Dans ses locaux, il reste gardien de ses équipements.

18.3. La limitation de responsabilité applicable aux Clients professionnels figure à l'article 24. Elle ne s'applique pas aux Particuliers.

Article 19 — Réclamations

19.1. Toute réclamation peut être adressée à Demerys :

- par le formulaire de réclamation en ligne : https://app.qualiodem.com/reclamations, également accessible depuis l'espace personnel du Client et du Stagiaire ;
- par courriel à camille@demerys.com ;
- par téléphone au 06 87 14 70 34 ;
- par courrier au 23 avenue Auguste Albertini, 34500 Béziers ;
- ou oralement auprès du formateur pendant la Formation.

19.2. Demerys accuse réception de la réclamation dans un délai de cinq (5) Jours ouvrés et y apporte une réponse motivée dans un délai de quinze (15) Jours ouvrés à compter de sa réception.

19.3. Une réclamation orale ou téléphonique peut être confirmée par écrit. Pour le Particulier, une réclamation écrite est un préalable à la saisine du médiateur de la consommation (article 33).

TITRE II — DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

Convention, paiement, annulation

Article 20

Convention de formation

20.1. Toute Formation achetée par un Client professionnel donne lieu à une Convention de formation (art. L. 6353-1 C. trav.) ou à un Devis accepté en tenant lieu (article 3.2). Lorsque la Formation est financée par un opérateur de compétences, la Convention comporte notamment les mentions prévues par l'article D. 6353-1 du Code du travail.

20.2. La commande devient ferme à la signature du Devis ou de la Convention.

Article 21

Conditions de paiement

21.1. **Acompte.** Un acompte de trente pour cent (30 %) du prix TTC est exigible à la commande, c'est-à-dire à la signature du Devis ou de la Convention. Il est payable à réception de la facture d'acompte. La date de Session n'est réservée qu'à réception de cet acompte, sauf article 22.

21.2. **Solde.** Le solde, frais de déplacement compris, fait l'objet d'une facture émise à l'issue de la Formation, payable à réception.

21.3. **Modes de paiement** : virement bancaire (IBAN figurant sur la facture). Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

21.4. **Retard de paiement.** Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable (art. L. 441-10 C. com.), des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage, à compter du jour suivant la date d'échéance, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros (art. D. 441-5 C. com.). Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, Demerys peut demander une indemnisation complémentaire sur justification. Demerys peut en outre suspendre toute Session non commencée jusqu'au complet paiement des sommes échues, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours.

Article 22

Prise en charge par un Financeur (subrogation)

22.1. Il appartient au Client professionnel de faire lui-même la demande de prise en charge auprès de son Financeur avant le début de la Formation, et de s'assurer de sa bonne fin. Il indique à Demerys, sur le Devis ou la Convention, le Financeur sollicité et le mode de règlement retenu.

22.2. **Paiement direct par le Financeur.** Si Demerys reçoit l'accord de prise en charge avant le premier jour de la Session, avec mention d'un paiement direct à l'organisme de formation, la part prise en charge est facturée directement au Financeur, auquel le Client donne mandat de la régler à Demerys. Le Client ne règle que la part non prise en charge, selon les modalités de l'article 21 (acompte de 30 % calculé sur cette seule part, puis solde). Si l'acompte a été versé avant la réception de l'accord, il s'impute sur la part restant à la charge du Client ; l'éventuel excédent est remboursé ou déduit de la facture de solde.

22.3. Si l'accord de prise en charge n'est pas reçu par Demerys avant le premier jour de la Session, le Client est facturé de la totalité du prix selon l'article 21, et il lui appartient de se faire rembourser par son Financeur.

22.4. En cas de refus de prise en charge, de prise en charge partielle ou de défaut de paiement par le Financeur, pour quelque cause que ce soit (dossier incomplet, absences de Stagiaires, plafonds de prise en charge, pièces non transmises par le Client…), le Client reste débiteur des sommes non réglées par le Financeur. Il s'en acquitte dans un délai de trente (30) jours à compter de la facture qui lui est adressée.

22.5. Les frais de déplacement et, plus généralement, toute somme que le Financeur ne prend pas en charge sont facturés au Client.

Article 23 — Annulation, report, remplacement et abandon

23.1. **Forme.** Toute annulation ou demande de report est notifiée par écrit (courriel avec accusé de réception ou lettre recommandée). Les délais se calculent par rapport au premier jour de la Session et s'apprécient à la date de réception de la notification par Demerys.

23.2. **Faculté de dédit.** Le Client peut renoncer à une Session commandée moyennant le versement des sommes suivantes, calculées sur le prix HT de la Session annulée (en inter-entreprises : sur le prix HT des places annulées) :

RÉCEPTION DE L'ANNULATION	SOMME DUE AU TITRE DU DÉDIT
Plus de 30 jours calendaires avant le début	Aucune
De 30 à 15 jours calendaires avant le début	30 % du prix HT
Moins de 15 jours calendaires avant le début	50 % du prix HT
Moins de 5 Jours ouvrés avant le début, ou absence totale le jour de la Session sans annulation	100 % du prix HT

S'y ajoutent, sur justificatif, les frais de déplacement et d'hébergement déjà engagés par Demerys et non remboursables.

23.3. **Report.** Un report demandé plus de quinze (15) jours calendaires avant le début de la Session est accordé sans frais, une fois, à une date convenue entre les parties dans un délai de six (6) mois. Tout autre report est traité comme une annulation suivie d'une nouvelle commande.

23.4. **Remplacement.** Le Client peut remplacer un Stagiaire par un autre, sans frais, jusqu'au début de la Session, sous réserve que le remplaçant satisfasse aux prérequis et au positionnement. Il en informe Demerys au plus tôt.

23.5. **Abandon en cours de formation.** Si la Formation est interrompue ou abandonnée du fait du Client ou des Stagiaires en cours de Session, hors force majeure, restent dues les prestations effectivement réalisées, au prorata de leur valeur prévue à la Convention, au titre de la Formation, ainsi qu'une somme égale à trente pour cent (30 %) du prix HT des prestations non réalisées, au titre du dédit. En Formation intra-entreprise, l'absence ou le départ d'un ou plusieurs Stagiaires ne modifie pas le prix forfaitaire d'une Session qui se tient : elle est due en totalité au titre de la Formation.

23.6. **Nature et traitement des sommes de dédit.** Les sommes dues au titre des articles 23.2 et 23.5 constituent la contrepartie de la faculté de dédit et de l'immobilisation du formateur. Elles ne sont pas le prix d'une action de formation : elles font l'objet d'une facture distincte, ne peuvent être imputées sur les fonds de la formation professionnelle ni réclamées au Financeur, restent à la charge exclusive du Client et ne sont pas déclarées comme des sommes perçues au titre d'actions de formation.

23.7. Le Client qui justifie d'un cas de force majeure au sens de l'article 13 ne doit aucun dédit.

Article 24 — Limitation de responsabilité

24.1. La responsabilité totale de Demerys au titre d'une commande, toutes causes confondues, est limitée au montant HT effectivement payé pour la Session concernée.

24.2. Demerys ne répond pas des dommages indirects, notamment la perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de données ou d'opportunité.

24.3. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive, de dommage corporel ou lorsqu'une disposition légale impérative s'y oppose. Elles ne peuvent priver de sa substance l'obligation essentielle de Demerys.

Article 25

Référence commerciale

Sauf opposition, Demerys peut mentionner le nom et le logo du Client professionnel comme référence commerciale sur ses supports de communication, y compris son site internet, sans divulguer ni le contenu ni le prix de la prestation. Le Client peut s'y opposer à tout moment, à la commande ou ultérieurement, par simple courriel à camille@demerys.com ; Demerys retire alors la mention dans un délai raisonnable, qui ne peut excéder trente (30) jours pour les supports numériques. Les témoignages nominatifs de Stagiaires ne sont publiés qu'avec leur accord exprès.

Article 26

Règlement des litiges et juridiction

26.1. Les parties recherchent une solution amiable à tout différend, notamment par la procédure de l'article 19, avant toute action judiciaire.

26.2. **Lorsque le Client et Demerys ont tous deux contracté en qualité de commerçant, tout litige relatif à la formation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la cessation du contrat relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Béziers, ou de la juridiction qui lui serait substituée, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.**

26.3. À défaut, les règles légales de compétence s'appliquent.

TITRE III — DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX PARTICULIERS

Contrat individuel et droits du consommateur

Article 27 — Contrat individuel de formation et information préalable

27.1. Lorsqu'un Particulier entreprend une Formation à titre individuel et à ses frais, un Contrat individuel de formation est conclu avec Demerys avant l'inscription définitive et tout règlement de frais (art. L. 6353-3 C. trav.). Il précise notamment, à peine de nullité (art. L. 6353-4 C. trav.) : la nature, la durée, le programme et l'objet de la Formation, ainsi que les effectifs ; le niveau de connaissances préalables requis ; les conditions de déroulement de la Formation, y compris à distance ; les moyens pédagogiques et techniques ; les modalités de contrôle des connaissances et la nature de la sanction de la Formation ; les titres ou références des formateurs ; les modalités de paiement et les conditions financières en cas de cessation anticipée ou d'abandon.

27.2. Avant son inscription définitive et tout règlement de frais, le Particulier reçoit les informations prévues à l'article 5.1, ainsi que les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières en cas de cessation anticipée ou d'abandon (art. L. 6353-8 C. trav.).

27.3. Avant la conclusion du contrat, il reçoit en outre, de manière lisible et compréhensible, les informations précontractuelles prévues par le Code de la consommation (art. L. 111-1 et, pour les contrats à distance ou hors établissement, art. L. 221-5 C. conso.), notamment les caractéristiques essentielles de la Formation, son prix TTC, sa date d'exécution, l'identité et les coordonnées de Demerys, les conditions et modalités du droit de rétractation et le formulaire type de rétractation (annexe), et la possibilité de recourir au médiateur de la consommation.

Article 28 — Droit de rétractation

28.1. **Délai.** Le Particulier peut se rétracter, sans avoir à motiver sa décision ni à payer de pénalité, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la signature du Contrat individuel. Ce délai unique s'applique quel que soit le mode de conclusion du contrat ; il inclut et prolonge le délai de dix jours prévu par l'article L. 6353-5 du Code du travail et correspond au délai prévu par l'article L. 221-18 du Code de la consommation pour les contrats conclus à distance ou hors établissement. Lorsqu'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

28.2. **Modalités.** Pour se rétracter, le Particulier adresse avant l'expiration du délai le formulaire type de rétractation figurant en annexe, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par lettre recommandée avec avis de réception au 23 avenue Auguste Albertini, 34500 Béziers, ou par courriel à camille@demerys.com. La lettre recommandée n'est pas obligatoire, mais elle est conseillée pour des raisons de preuve. Demerys accuse réception sans délai, sur support durable, de toute rétractation reçue par voie électronique.

28.3. **Effets.** En cas de rétractation, aucune somme n'est due. Les éventuelles sommes versées sont intégralement remboursées dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé, sauf accord exprès du Particulier pour un autre moyen sans frais pour lui.

28.4. **Début de la Formation pendant le délai.** En principe, la Formation ne débute pas avant l'expiration du délai de rétractation. Le Particulier peut toutefois demander expressément, sur support durable, qu'elle commence avant cette date ; il reconnaît alors qu'il perdra son droit de rétractation une fois la Formation entièrement exécutée. S'il se rétracte après le début de la Formation, il verse un montant proportionné à la part de la Formation dispensée jusqu'à la communication de sa décision (art. L. 221-25 C. conso.), exigible seulement à l'expiration du délai de dix jours prévu par l'article L. 6353-5 du Code du travail. En l'absence de demande expresse recueillie dans ces formes, aucune somme n'est due.

Article 29

Conditions de paiement

29.1. Aucune somme ne peut être exigée ni perçue avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 28.1.

29.2. À l'expiration de ce délai, un premier versement peut être demandé ; il est au plus égal à trente pour cent (30 %) du prix TTC convenu (art. L. 6353-6 C. trav.).

29.3. Le solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de la Formation : il est facturé à l'issue de chaque journée de Formation, au prorata des heures dispensées, et payable à réception.

29.4. Tous les prix communiqués au Particulier s'entendent TTC et comprennent tous les frais, y compris les frais de déplacement éventuels mentionnés au contrat. Aucun frais supplémentaire ni aucune indemnité forfaitaire de recouvrement ne peut lui être réclamé.

Article 30

Annulation par le Particulier avant le début de la Formation

Après l'expiration du délai de rétractation et avant le premier jour de la Formation, le Particulier peut annuler son inscription par écrit :

- plus de sept (7) jours calendaires avant le début de la Formation : sans frais ; les sommes versées sont intégralement remboursées dans un délai de quatorze (14) jours ;
- sept (7) jours calendaires ou moins avant le début : Demerys propose en priorité un report sans frais sur une Session ultérieure. Si le Particulier refuse le report, les sommes versées lui sont remboursées, sous déduction des seuls frais réellement engagés par Demerys pour sa participation et non récupérables (par exemple, un hébergement réservé), justifiés et plafonnés au montant du versement déjà effectué en application de l'article 29.2.

En cas de force majeure, l'article 31.2 s'applique.

Article 31

Abandon en cours de formation et force majeure

31.1. **Abandon.** En cas d'abandon en cours de formation du fait du Stagiaire, seules les prestations effectivement dispensées restent dues, au prorata de leur valeur prévue au contrat. Aucune somme n'est due au titre des prestations non dispensées, et les sommes versées en excédent sont remboursées dans un délai de quatorze (14) jours.

31.2. **Force majeure.** Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le Stagiaire est empêché de suivre la Formation, il peut rompre le contrat. Seules les prestations effectivement dispensées sont alors rémunérées, à due proportion de leur valeur prévue au contrat (art. L. 6353-7 C. trav.), et les sommes versées en excédent sont remboursées dans un délai de quatorze (14) jours.

31.3. Annulation par Demerys : l'article 12 s'applique.

Article 32

Responsabilité à l'égard des Particuliers

Les dispositions de l'article 24 ne s'appliquent pas aux Particuliers. Aucune stipulation des CGV ne peut avoir pour effet de supprimer ou de réduire le droit du Particulier à réparation du préjudice qu'il subit en cas de manquement de Demerys à l'une de ses obligations.

Article 33

Médiation de la consommation

33.1. Conformément aux articles L. 612-1 et suivants et L. 616-1 du Code de la consommation, le Particulier peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Demerys, en vue de la résolution amiable d'un litige. Il doit au préalable avoir adressé à Demerys une réclamation écrite (article 19). Il peut saisir le médiateur si cette réclamation reste sans réponse dans un délai de deux (2) mois ou si la réponse ne le satisfait pas.

33.2. **Médiateur compétent** : Société de la Médiation Professionnelle — Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez — www.mediateur-consommation-smp.fr — saisine@mediateur-consommation-smp.fr (convention signée le 24 septembre 2026).

33.3. La demande de médiation doit être introduite dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite auprès de Demerys. Le recours à la médiation est facultatif et ne prive pas le Particulier de la possibilité de saisir les juridictions compétentes.

Article 34 — Juridiction

Tout litige avec un Particulier relève des juridictions désignées par les règles légales de compétence. Le Particulier peut saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, ou la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (art. R. 631-3 C. conso.).

TITRE IV — DISPOSITIONS FINALES

Droit applicable et version

Article 35 — Droit applicable

Les CGV et les contrats qu'elles régissent sont soumis au droit français.

Article 36 — Modification des CGV — version

36.1. Demerys peut modifier les CGV à tout moment. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande (signature du Devis, de la Convention ou du Contrat individuel). Une modification ultérieure ne s'applique pas aux commandes déjà passées, sauf accord écrit du Client.

36.2. Si une stipulation des CGV est déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres stipulations demeurent applicables.

36.3. Le fait pour Demerys de ne pas se prévaloir d'une stipulation ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

VERSION

Version 1 — en vigueur à compter du 9 octobre 2026.

ANNEXE — PARTICULIERS

Formulaire type de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de DEMERYS INVESTMENT, 23 avenue Auguste Albertini, 34500 Béziers — camille@demerys.com :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Intitulé de la formation :

.....

Contrat conclu le :

.....

Nom du consommateur :

.....

Adresse du consommateur :

.....

.....

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

.....

Date :

.....