

# Formation Studio Mandarin

## Conditions Générales d'Utilisation CGV

### 1. Introduction

Studio Mandarin est une agence « social media » basée à Chamalières. Notre mission est d'accompagner durablement des petites et moyennes entreprises locales, dans l'élaboration et le déploiement de leur stratégie digitale. Fort de notre expérience depuis 2021, Studio Mandarin propose des formations et des services de conseil pour les particuliers et les professionnels, en matière de community management et de stratégie sur les réseaux sociaux. Les présentes Conditions Générales de ventes (ci-après dénommées "CGV") régissent l'utilisation du Site ainsi que l'accès à nos formations en communication digitale. En accédant à nos services de formation, vous acceptez d'être lié par ces CGV. Nous vous recommandons de lire attentivement ces CGV avant de vous inscrire à nos formations. Si vous n'acceptez pas ces conditions, veuillez ne pas accéder à nos formations.

En vous inscrivant à nos formations, vous déclarez être légalement capable de conclure un contrat en vertu des lois applicables et vous déclarez avoir l'autorité légale de lier cette entité aux présentes CGV.

### 2. Inscription

2.1 Pour accéder à nos formations, vous devez nous adresser une demande par mail. Suite à cela un devis ainsi qu'un formulaire d'inscription seront adressés au/à la futur.e stagiaire ou employeur. Ces derniers devront être signés et retournés à Studio Mandarin. Studio Mandarin accusera réception. Puis une convention de formation ou contrat de formation sera adressé en 2 exemplaires à retourner signés avec un acompte de 30% .

Le processus d'inscription implique de fournir des informations personnelles telles que votre nom, votre prénom, votre adresse e-mail, et toute autres informations requises. En vous inscrivant, vous acceptez de fournir des informations véridiques, complètes et à jour sur votre identité.

2.2 Nous nous réservons le droit de refuser ou de résilier votre inscription à nos formations, ou de restreindre votre accès à nos services, à notre seule discrétion, si nous estimons que vous avez violé les présentes CGV ou toute autre politique applicable.

### 3. Droits de Propriété Intellectuelle

3.1 Tout le contenu proposé dans nos formations, y compris mais sans s'y limiter, les cours, les documents, les exercices et tout autre matériel fourni, est protégé par la loi sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle (Article L. 111-1 du CPI).

3.2 En vous inscrivant à nos formations, vous reconnaissez et acceptez que tous les droits de propriété intellectuelle sur le contenu de la formation, appartiennent exclusivement à Studio Mandarin. Vous n'acquerez aucun droit de propriété sur le contenu de la formation, et tous les droits non expressément accordés dans le cadre des présentes CGV sont réservés.

3.3 Vous êtes autorisé à accéder au contenu de la formation uniquement à des fins personnelles ou professionnelles et à des fins non commerciales de formation. Vous ne pouvez pas reproduire, distribuer, transmettre, diffuser, afficher, vendre, concéder en sous-licence ou exploiter de quelque manière que ce soit le contenu de la formation sans notre autorisation écrite préalable.

3.4 Toute utilisation non autorisée du contenu de la formation constitue une violation de nos droits de propriété intellectuelle et peut entraîner des poursuites judiciaires et des réclamations pour dommages et intérêts.

## **4. Utilisation du Contenu**

4.1 Le contenu des formations de Studio Mandarine est destiné à être utilisé par les participants à des fins d'apprentissage personnel ou professionnel. En vous inscrivant à nos formations, vous acceptez d'utiliser le contenu de manière responsable et conforme aux présentes CGV ainsi qu'aux lois applicables.

4.2 Vous êtes autorisé à accéder au contenu de la formation, à le consulter, à le télécharger et à l'utiliser pour votre propre usage personnel ou professionnel. Cela inclut l'étude des concepts enseignés, la réalisation des exercices pratiques et l'application des connaissances acquises dans votre propre travail ou projet.

4.3 Toute utilisation du contenu de la formation à des fins commerciales est strictement interdite sans notre autorisation écrite préalable. Cela inclut, mais sans s'y limiter, la revente du contenu, l'utilisation du contenu pour former d'autres personnes à des fins lucratives, ou toute autre activité visant à tirer un profit financier direct du contenu de la formation.

4.4 Nous vous mettons en garde contre toute utilisation abusive ou illégale du contenu de la formation. Vous ne devez pas utiliser le contenu de manière qui violerait les droits de propriété intellectuelle de Studio Mandarine ou de tiers, ou qui serait contraire à la loi ou aux bonnes pratiques professionnelles. En cas de violation de ces conditions, nous nous réservons le droit de résilier votre convention/contrat et de prendre toute mesure appropriée pour protéger nos droits et intérêts.

## **5. Moyens Techniques et Humains**

Studio Mandarine s'engage à fournir des moyens techniques et humains de haute qualité pour garantir l'efficacité et le confort des sessions de formation.

5.1 Salle de formation :

Les formations se dérouleront dans une salle spécialement équipée pour recevoir les stagiaires dans les meilleures conditions de confort.

5.2 Équipements techniques :

Pour les ateliers pratiques, Studio Mandarine met à disposition des équipements de pointe, notamment :

- iPhones de dernière génération
- MacBooks
- Trépieds
- Micros
- Vidéo projecteurs

Ces équipements sont fournis pour garantir que chaque stagiaire dispose des outils nécessaires pour une expérience d'apprentissage optimale.

5.3 Support humain :

Studio Mandarine assure un suivi personnalisé pour chaque stagiaire, incluant :

- Une grille d'analyse des besoins pour identifier les attentes et les objectifs de chaque participant
- Des quiz de validation pour chaque module afin de mesurer les acquis et les progrès
- Un suivi personnalisé pour adapter les contenus et les méthodes pédagogiques aux besoins spécifiques des stagiaires

Ces moyens techniques et humains sont déployés pour offrir une expérience de formation de haute qualité, assurant ainsi l'atteinte des objectifs pédagogiques et le développement des compétences des participants.

## **6. Test Final et Certification**

6.1 En fin de parcours un test final sera réalisé pour évaluer les compétences acquises par le/la stagiaire. Ce test comprendra une série de questions couvrant les principaux aspects du programme de formation.

6.2 Si le/la stagiaire obtient un score de 80% ou plus au test final, une certification de réussite sera remise immédiatement. Cette certification atteste que le/la stagiaire a atteint un niveau de compétence satisfaisant et qu'il/elle est capable d'appliquer les connaissances acquises dans un contexte professionnel.

6.3 Les résultats du test final sont immédiat du fait de l'utilisation du site surveymonkey . En cas de non-réussite, le/la stagiaire a la possibilité de retenter 2 autres fois la réalisation du test final. Si au bout de 3 tentatives, le test n'est pas réussi, une session de rattrapage sera organisé avec le/la stagiaire. Des recommandations et des axes d'amélioration seront fournis pour aider le/la stagiaire à progresser et, si nécessaire, à se préparer à un éventuel retest.

## **7 Droit de Rétractation**

Pour les inscriptions à des formations effectuées et payées par le/la participant.e stagiaire, conformément aux dispositions des articles L6353-3 et suivants du Code du travail, le/la participant.e bénéficie d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à partir de la signature de ce présent contrat. Cette rétractation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Studio Mandarine 38 rue Pré l'Abbé 63400 Chamalières, et reçue avant la fin de ce délai.

## **8 Abandons et Modalités**

Studio Mandarine met en œuvre tous les moyens pédagogiques pour favoriser l'engagement des stagiaires, incluant une grille d'analyse des besoins, des quiz pour la validation de chaque module, une mise en pratique, et un suivi personnalisé.

8.1 Abandon volontaire par le stagiaire ou l'employeur :

L'abandon est considéré lorsque le stagiaire ou l'employeur formalise le souhait que le stagiaire ne souhaite plus continuer la formation. Suite à cette notification, Studio Mandarine enverra une confirmation d'abandon. Aucun remboursement ne sera effectué suite à cet abandon, conformément aux Conditions Générales d'Utilisation et aux Conditions Générales de Vente.

8.2 Abandon pendant la période eBook :

- À J+7 : Si le stagiaire n'a pas réalisé l'ensemble des quiz de validation de module, Studio Mandarine enverra un email pour rappeler au stagiaire de compléter les quiz avant J+20, avec copie à l'employeur.
- À J+14 : Si les modules ne sont toujours pas réalisés, un second rappel sera envoyé, avertissant que l'abandon sera considéré à J+20, avec copie à l'employeur.
- À J+20 : Si les quiz ne sont toujours pas complétés, la formation sera considérée comme abandonnée. Un email de confirmation d'abandon sera envoyé au stagiaire et à l'employeur. Aucun remboursement ne sera effectué suite à cet abandon.

8.3 Abandon en formation présentielle :

- Absence à une session : Si le stagiaire ne se présente pas à une session de formation en - présentiel, Studio Mandarine tentera de le contacter 15 minutes après le début de la session par appel téléphonique et message vocal, et enverra un message sur la HelpLine Mandarine.

Notification d'absence :

- À J+1, un email sera envoyé au stagiaire et à l'entreprise pour reporter l'absence.

- Relance sous 72h ouvrées : En cas de non-réponse, un email de relance sera envoyé avec copie à l'employeur. Si aucune réponse n'est reçue sous 72 heures ouvrées, la formation sera considérée comme abandonnée.
- Confirmation d'abandon : Un email de confirmation d'abandon sera alors envoyé au stagiaire et à l'employeur. Aucun remboursement ne sera effectué suite à cet abandon.

Procédures et Conséquences :

Lorsqu'un abandon est confirmé, une attestation d'abandon de formation sera envoyée au stagiaire et à l'employeur pour être complétée et signée. Conformément aux Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, aucun remboursement ne sera effectué suite à un abandon de la formation.

## 9 Respect du Règlement Intérieur et Modalités de Décalage de Rendez-vous

Les participants doivent se conformer au règlement intérieur de Studio Mandarine. En cas de comportement perturbateur ou de violation grave de ce règlement, Studio Mandarine se réserve le droit d'exclure le participant à tout moment, sans préavis ni indemnité.

- En cas de décalage d'un rendez-vous de suivi fixé par Studio Mandarine pour la formation du/de la stagiaire (sauf en cas de raison médicale justifiée) 4 jours avant la date prévue, les étapes suivantes seront suivies :

Studio Mandarine rappellera au stagiaire l'importance de respecter les engagements contractuels.

- En cas de second décalage, Studio Mandarine contactera le décideur de l'entreprise pour discuter des raisons du décalage et envisager des solutions alternatives.
- Si, malgré les rappels et discussions, le stagiaire persiste à décaler les rendez-vous de formation une troisième fois, Studio Mandarine se réserve le droit de mettre un terme à la formation, sous réserve des dispositions légales en vigueur et des accords contractuels préalablement établis.

## 10 Paiement et Remboursement

**Tarifs** : Les tarifs de nos formations sont indiqués sur notre site et peuvent être soumis à des modifications à notre seule discrétion. Les tarifs en vigueur seront ceux publiés sur notre site au moment de votre inscription à la formation.

**Méthodes de Paiement** : Nous acceptons les paiements par chèques ou virement bancaire. En choisissant d'utiliser un moyen de paiement, vous acceptez les conditions générales du fournisseur de services de paiement. IBAN : FR76 1009 6184 2400 0204 BIC : CMCIFRPP Titulaire du compte : Studio Mandarine

### Conditions de Paiement :

Pour valider l'inscription à la formation, un acompte de 30% du montant total de la formation est exigé au moment de l'inscription. Ce paiement initial confirme la réservation de votre place dans le programme de formation.

Ensuite, un second paiement de 40% du montant total de la formation doit être effectué 15 jours avant le début de la formation. Ce paiement garantit votre engagement continu et permet à Studio Mandarine de finaliser les préparatifs nécessaires pour la formation.

Le solde restant de 30% du montant total de la formation sera dû à l'issue de la formation. Ce dernier paiement doit être réglé dans les 15 jours suivant la fin de la formation, assurant ainsi la clôture des obligations financières relatives à la prestation de formation.

### Annulation et Remboursement :

- Annulation par le Participant : En cas d'annulation de votre inscription à la formation, les conditions de remboursement suivantes s'appliquent :
  - o Si l'annulation est effectuée 30 jours ou plus avant le début de la formation, un remboursement intégral de l'acompte versé sera émis.

- Si l'annulation est effectuée entre 29 et 15 jours avant le début de la formation, un remboursement partiel sera émis, à hauteur de 50% du montant des acomptes déjà perçus.
  - Aucun remboursement ne sera émis pour les annulations effectuées 14 jours ou moins avant le début de la formation.
  - Aucune indemnisation ne sera accordée si l'apprenant, désigné par l'entreprise, cesse de faire partie de ladite entreprise pendant la période de formation prévue, (sauf respect des délais ci-dessus).
- Annulation par Studio Mandarine : Nous nous réservons le droit d'annuler ou de reporter une formation pour des raisons indépendantes de notre volonté. En cas d'annulation par Studio Mandarine, vous aurez le choix entre un remboursement intégral des frais de formation ou le report de votre inscription à une session ultérieure.

**Demande de Remboursement** : Pour demander un remboursement, veuillez nous contacter en utilisant les informations de contact fournies sur notre site. Toute demande de remboursement sera traitée dans les meilleurs délais, conformément à nos conditions de remboursement et aux informations présentes dans le contrat ou convention de formation.

## 11 Responsabilités des Utilisateurs

En participant aux formations de Studio Mandarine, vous acceptez de respecter les règles de conduite suivantes :

11.1 Respect des Droits d'Autrui : Vous vous engagez à respecter les droits et la vie privée des autres participants et à ne pas porter atteinte à leur intégrité physique, émotionnelle ou intellectuelle.

11.2 Comportement Respectueux : Vous vous engagez à adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les formateurs et les membres du personnel de Studio Mandarine. Tout comportement discriminatoire, harcelant, menaçant, diffamatoire ou offensant est strictement interdit.

11.3 Utilisation Légale : Vous vous engagez à n'utiliser les formations et le contenu de manière légale et conforme aux lois applicables. Toute activité illégale, y compris mais sans s'y limiter, la violation des droits de propriété intellectuelle, la fraude, la contrefaçon ou le piratage informatique, est strictement interdite.

11.4 Respect des Règles de Confidentialité : Vous vous engagez à respecter la confidentialité des informations partagées dans le cadre de nos formations, y compris les discussions en ligne, les documents partagés et tout autre contenu réservé aux participants. Vous ne devez pas divulguer d'informations confidentielles ou sensibles sans autorisation préalable.

11.5 Respect des Règles du Forum : Si nos formations incluent des forums de discussion en ligne ou d'autres espaces de communication commun, vous vous engagez à respecter les règles établies pour ces espaces, y compris les règles de modération et de respect mutuel.

11.6 Signalement des Violations : Si vous observez un comportement qui semble violer ces règles de conduite, vous êtes encouragé à nous en informer afin que nous puissions prendre les mesures appropriées pour y remédier.

11.7 Engagement RDV : Pour les formations comprenant des accompagnements : en cas de décalage d'un rendez-vous de suivi fixé par Studio Mandarine pour la formation de l'apprenant (hors raison médicale justifiée), Studio Mandarine s'engage à faire un rappel à l'apprenant pour lui rappeler l'importance de respecter les engagements contractuels. En cas de décalage d'un deuxième rendez-vous, Studio Mandarine s'engage à contacter le décideur de l'entreprise pour discuter des raisons du décalage et envisager des solutions alternatives. Si malgré les rappels et les discussions avec le décideur de l'entreprise, l'apprenant persiste à décaler les rendez-vous de formation une troisième fois, Studio Mandarine se réserve le droit de mettre un terme à la formation, sous réserve des dispositions légales en vigueur et des accords contractuels préalablement établis.

Toute violation de ces règles de conduite peut entraîner la résiliation de votre accès à nos formations, à notre seule discrétion, sans préjudice de tout autre recours disponible en vertu de la loi.

## **12 Limitation de Responsabilité**

Studio Mandarine s'efforce de fournir des formations de haute qualité. En utilisant nos formations, vous reconnaissez et acceptez que :

12.1 Nous ne garantissons pas que les formations répondront à vos besoins spécifiques ou seront exemptes d'erreurs, de virus ou d'autres éléments nuisibles.

12.2 Nous ne sommes pas responsables des dommages directs, indirects, accessoires, consécutifs ou punitifs résultant de votre utilisation ou de votre incapacité à utiliser nos formations, même si nous avons été informés de la possibilité de tels dommages.

12.3 Notre responsabilité totale envers vous pour tout dommage, perte ou réclamation découlant de ou lié à nos formations, qu'elle soit contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), responsabilité stricte ou autrement, est limitée au montant que vous avez payé pour accéder à la formation concernée.

12.4 Vous êtes seul responsable de la manière dont vous utilisez les informations fournies dans nos formations et des conséquences de vos actions.

En utilisant nos formations, vous acceptez expressément cette limitation de responsabilité et comprenez que cela reflète une répartition équitable des risques entre les parties, compte tenu des avantages que vous tirez de l'accès à nos formations.

## **13 Modification des CGV**

13.1 Studio Mandarine se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de vente à tout moment, à notre seule discrétion. Toute modification des CGV entrera en vigueur dès sa publication sur notre site et dans nos documents de communication, et votre utilisation continue de nos formations constitue votre acceptation des CGV modifiées.

13.2 Nous vous recommandons de consulter régulièrement les CGV pour prendre connaissance des éventuelles mises à jour ou modifications.

13.3 Nous nous engageons à vous informer de toute modification importante des CGV qui pourrait affecter vos droits ou obligations de manière significative. Nous pouvons vous informer de ces changements par le biais d'une notification sur notre site, par e-mail ou par tout autre moyen de communication.

13.4 Votre utilisation continue de nos formations après l'entrée en vigueur des modifications constitue votre acceptation des CGV modifiées. Si vous n'acceptez pas les modifications apportées aux CGV, vous devez cesser d'utiliser nos formations et résilier votre compte utilisateur.

## **14 Loi Applicable et Juridiction**

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, seuls les tribunaux français seront compétents.

En utilisant nos formations, vous consentez irrévocablement à la compétence exclusive des tribunaux de Clermont-Ferrand, pour résoudre tout litige découlant de ou lié à ces CGV ou à l'utilisation de nos services, et vous renoncez à toute objection fondée sur le lieu de résidence ou tout autre motif de compétence inappropriée.

Si une disposition des présentes CGV est jugée invalide ou inapplicable par un tribunal compétent, cette invalidité ou inapplicabilité n'affectera pas la validité ou l'applicabilité des autres dispositions des CGV, qui resteront en vigueur et seront interprétées dans toute la mesure permise par la loi.

## 15 Contact

Si vous avez des questions, des préoccupations ou des réclamations concernant les présentes Conditions Générales de vente ou nos formations, veuillez nous contacter aux coordonnées suivantes :

**Adresse postale** : 38 Rue du Pré Labbé, 63400 CHAMALIERES

**Adresse e-mail** : [formation@studiomandarine.fr](mailto:formation@studiomandarine.fr)

**Numéro de téléphone** : 06 26 91 68 98

**N° SIRET** : 89193377200024

**N° NDA** : 84630588563

Nous nous efforçons de répondre à toutes les demandes dans les plus brefs délais et de résoudre les problèmes de manière efficace et équitable. Votre satisfaction et votre expérience positive sont importantes pour nous, et nous sommes là pour vous aider avec tout ce dont vous pourriez avoir besoin.