

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de formation professionnelle - Brava Formation

Organisme de formation	Brava Formation - Gabriel BOULIC, entrepreneur individuel (EI)
Coordonnées	28 rue Blanche, 94140 Alfortville - France Tél. : 01.79.86.28.68 contact@bravaformation.com www.bravaformation.com
Déclaration d'activité	Enregistrée sous le numéro 11941138994 auprès de la DREETS Île-de-France.

1. Objet, champ d'application et définitions

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les prestations de formation professionnelle proposées par Brava Formation. Elles s'appliquent à toute commande, sous réserve des dispositions impératives applicables et des conditions particulières expressément convenues dans le devis, la convention ou, lorsqu'il est requis, le contrat individuel de formation.

Sont notamment concernées les formations inter-entreprises ou intra-entreprise, réalisées en présentiel, à distance ou sous forme hybride, ainsi que les prestations accessoires directement liées à ces actions, notamment l'inscription à une certification lorsqu'elle est proposée.

Client professionnel : toute personne morale ou personne physique achetant la prestation pour les besoins de son activité professionnelle, notamment une entreprise, une association, une administration ou un travailleur indépendant.

Particulier autofinancé : toute personne physique qui entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, au sens des articles L. 6353-3 et suivants du Code du travail. Lorsque cette personne a également la qualité de consommateur, les dispositions impératives du Code de la consommation s'appliquent en complément.

2. Documents contractuels, commande et hiérarchie

Les CGV constituent le socle général de la relation contractuelle. Le devis et la convention de formation, ou le contrat individuel de formation lorsqu'il est requis, précisent les caractéristiques propres à la prestation : objectifs, programme, durée, dates, modalités, participants, prix, financement, conditions particulières et, le cas échéant, certification.

En cas de contradiction, les conditions particulières expressément convenues dans le devis, la convention ou le contrat individuel de formation prévalent sur les présentes CGV pour le seul dossier concerné. À défaut de disposition particulière, les CGV s'appliquent.

La commande est considérée comme contractualisée lorsque les documents requis ont été signés par les parties. Les CGV applicables sont celles communiquées au Client et en vigueur à la date de conclusion du contrat. Elles sont systématiquement jointes ou annexées au dossier contractuel afin d'en assurer la traçabilité.

3. Analyse du besoin, positionnement et conditions préalables

Brava Formation peut recueillir les informations nécessaires à l'analyse du besoin, à l'adaptation de la prestation, à la constitution des groupes et au positionnement des participants. Les informations demandées doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation et être fournies de bonne foi.

Lorsque la réalisation correcte de la prestation dépend d'informations, de questionnaires de positionnement, de documents contractuels, de prérequis ou d'un règlement qui n'ont pas été fournis, Brava Formation peut demander une régularisation dans un délai raisonnable. À défaut de régularisation, Brava Formation peut suspendre, différer ou refuser le démarrage de la prestation sans que cette décision soit assimilée à une annulation fautive de sa part.

4. Modalités de réalisation des formations

4.1 Présentiel dans les locaux du Client

Le Client met à disposition un environnement adapté à la formation : local accessible et suffisamment calme, mobilier approprié, alimentation électrique, connexion Internet lorsque nécessaire, accès aux locaux et respect des règles de sécurité applicables. Il s'assure également de la disponibilité des logiciels, licences, droits d'accès et ressources nécessaires.

En cas de difficulté imputable à l'environnement du Client, Brava Formation cherche en priorité à adapter la prestation. Si les conditions empêchent une réalisation correcte ou sûre, Brava Formation peut suspendre ou interrompre la session. Lorsque l'impossibilité est imputable au Client malgré les prérequis communiqués, le prix reste en principe dû, sous réserve de la faculté commerciale prévue à l'article 26.

4.2 Formations à distance et hybrides

Le Client et les participants sont responsables de disposer d'un équipement fonctionnel, d'une connexion Internet suffisamment stable, d'une version logicielle adaptée, des licences et droits nécessaires ainsi que, lorsque requis, d'un microphone, d'une caméra et de périphériques audio fonctionnels.

En modalité hybride, les participants à distance doivent disposer d'une autonomie suffisante dans l'usage des outils de visioconférence et de l'environnement bureautique, notamment pour le partage d'écran ou de fenêtre et la gestion des périphériques audio/vidéo. Brava Formation se réserve la possibilité de valider la faisabilité de cette modalité au regard des informations recueillies lors du positionnement.

4.3 Adaptation pédagogique et intervenants

Brava Formation peut adapter, sans avenant, l'ordre des notions, les exemples, exercices, cas pratiques, temps consacrés à un thème ou niveau de difficulté lorsque ces adaptations ne modifient pas substantiellement les objectifs convenus. Toute modification substantielle de la durée, des dates, de la modalité, du périmètre ou d'un objectif majeur nécessite l'accord du Client et, si nécessaire, une mise à jour des documents contractuels.

Brava Formation peut confier tout ou partie de l'animation à un formateur ou prestataire qualifié, tout en restant l'interlocuteur contractuel du Client et responsable de la bonne exécution de la prestation. Ce recours ne modifie ni le contenu contractuel, ni le prix, ni les engagements de qualité, sauf accord particulier.

5. Prix, taxes et frais annexes

Les prix sont exprimés hors taxes. La TVA est appliquée au taux en vigueur lorsqu'elle est légalement due. Lorsqu'une exonération ou un régime de non-assujettissement est applicable, la mention légale correspondante figure sur les devis et factures. Pour les consommateurs, le prix total toutes taxes comprises applicable à la prestation est indiqué dans les documents contractuels.

Pour les formations réalisées sur site, les frais de transport autres que le carburant, de péage, de stationnement et, plus généralement, les frais externes nécessaires à la réalisation de la prestation peuvent être facturés en complément, sur justificatifs. Une estimation peut être mentionnée au devis lorsque le montant est prévisible. Le montant définitif peut faire l'objet d'une facture complémentaire payable avec l'échéance finale de la formation.

En cas d'annulation ou de report demandé par le Client, les frais externes déjà engagés spécifiquement pour la prestation et devenus non remboursables restent intégralement dus sur justificatifs, en complément des éventuelles indemnités d'annulation ou de report.

6. Réservation des dates

Sauf accord exprès de Brava Formation, les dates convenues ne sont définitivement réservées qu'après réception des documents contractuels signés et encaissement du premier règlement prévu, ou après sécurisation du financement tiers dans des conditions expressément acceptées par Brava Formation.

Avant cette sécurisation, les dates peuvent être pré-réservées mais ne sont pas garanties. Brava Formation peut, à sa seule appréciation, déroger à cette règle notamment pour un Client récurrent présentant un historique de paiement fiable ou dans une situation particulière expressément convenue.

7. Conditions de paiement des Clients professionnels

Sauf échéancier différent prévu au devis, à la convention ou sur la facture, les factures sont payables à réception, nettes et sans escompte. Les règlements peuvent être effectués par virement bancaire, chèque ou, lorsque cela est légalement possible et expressément accepté par Brava Formation, en espèces.

Formation B2B courte : pour une prestation d'une à deux journées réalisées dans le cadre d'une même session, l'échéancier de référence est de 50 % à la commande et 50 % à l'issue de la formation.

Formation B2B étendue : pour une prestation de plus de deux journées, comportant plusieurs sessions ou un déploiement échelonné, l'échéancier de référence est de 30 % à la commande, 30 % à mi-parcours et 40 % à l'issue de la prestation.

Des conditions différentes peuvent être expressément convenues en fonction du Client, du financement, de la durée ou des caractéristiques du dossier.

8. Financement par un OPCO, un FAF ou un autre tiers

Lorsque le Client sollicite une prise en charge par un OPCO, un FAF ou tout autre tiers financeur, il lui appartient d'effectuer les démarches nécessaires dans les délais requis et de transmettre à Brava Formation les informations et justificatifs utiles.

La prise en charge par un tiers ne libère pas le Client de son obligation de paiement. Toute somme non prise en charge ou non réglée par le financeur, notamment en cas de refus, prise en charge partielle, dépassement de plafond, absence, non-respect d'une formalité ou défaut de paiement du financeur, reste due par le Client, sauf disposition particulière expressément acceptée par Brava Formation.

Les indemnités d'annulation, de report, d'abandon ou les frais externes non remboursables sont distincts du coût pédagogique et peuvent ne pas être éligibles à une prise en charge par le financeur. Dans ce cas, ils restent à la charge du Client.

9. Retard de paiement - Clients professionnels

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard calculées à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Les pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

Tout professionnel en situation de retard de paiement est également de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à cette indemnité, Brava Formation peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

En cas de non-paiement d'une échéance, Brava Formation peut suspendre les prestations restant à réaliser, différer ou libérer les dates réservées et conditionner la reprise à la régularisation. Les sommes déjà exigibles restent dues. La reprise intervient selon les disponibilités de Brava Formation.

10. Dispositions spécifiques aux particuliers autofinancés

10.1 Contrat individuel de formation

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat individuel de formation est conclu avant son inscription définitive et avant tout règlement, conformément aux articles L. 6353-3 et suivants du Code du travail. Ce contrat précise notamment les caractéristiques de la formation, les prérequis, les moyens, les modalités d'évaluation, les références des intervenants, les modalités de paiement et les conditions financières applicables en cas de cessation anticipée ou d'abandon.

10.2 Droit de rétractation

Le stagiaire dispose du délai de rétractation légal applicable. Le Code du travail prévoit un délai de dix jours à compter de la signature du contrat individuel de formation. Lorsque les conditions du Code de la consommation sont réunies, notamment pour un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, un délai de quatorze jours peut s'appliquer. Brava Formation retient le délai légal le plus protecteur applicable au dossier.

La rétractation peut être exercée selon les formes prévues par la loi. Brava Formation accepte également toute notification écrite non ambiguë adressée à contact@bravaformation.com permettant d'identifier le stagiaire et le contrat concerné, sans préjudice des autres modalités légales.

Sauf situation légalement encadrée à la demande expresse du consommateur, Brava Formation n'engage pas l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation applicable.

10.3 Paiement

Aucune somme n'est exigée avant l'expiration du délai de rétractation applicable. À son expiration, le premier règlement ne peut excéder 30 % du prix convenu. Le solde fait l'objet de paiements échelonnés au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, conformément à l'article L. 6353-6 du Code du travail.

Lorsqu'une échéance devenue exigible n'est pas réglée, Brava Formation peut suspendre les sessions restant à réaliser jusqu'à régularisation. Les prestations déjà réalisées et les sommes déjà exigibles restent dues. La reprise intervient selon les disponibilités de Brava Formation.

10.4 Abandon en cours de parcours

Hors cas de force majeure dûment reconnue, lorsqu'un particulier autofinancé abandonne un parcours déjà commencé, les prestations effectivement réalisées restent dues. En complément, une indemnité d'abandon est due à hauteur de 50 % de la valeur des prestations restant à réaliser, sans pouvoir excéder 30 % du prix total initial de la formation. Les sommes déjà versées s'imputent sur le montant définitivement dû.

Ce barème constitue une condition contractuelle propre à Brava Formation et non un plafond légal. Brava Formation peut décider d'appliquer une mesure plus favorable au stagiaire selon les circonstances, dans les conditions prévues à l'article 26.

10.5 Force majeure du stagiaire

Si, par suite d'un cas de force majeure dûment reconnu, le stagiaire est empêché de poursuivre la formation, il peut rompre le contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur prévue au contrat, conformément à l'article L. 6353-7 du Code du travail.

11. Convocations, coordonnées et notifications

Les convocations sont adressées dès que la formation est définitivement confirmée. Elles précisent notamment les dates, horaires, modalité, lieu ou informations de connexion, prérequis pratiques et coordonnées utiles.

Le Client et les participants sont responsables de fournir des coordonnées exactes et à jour et d'informer Brava Formation de toute modification utile. Une notification envoyée aux coordonnées communiquées dans le dossier est réputée valablement adressée. Brava Formation ne peut être tenue responsable d'une non-réception imputable à des informations erronées, obsolètes, à un filtrage informatique ou à un défaut de consultation de la messagerie.

12. Assiduité, présence, évaluations et documents de fin de formation

Le Client et les participants s'engagent à respecter les horaires prévus et à compléter les justificatifs de présence ou d'assiduité demandés par Brava Formation. Sauf modalité spécifique prévue pour une action donnée, une feuille de présence est signée le matin et l'après-midi de chaque journée de formation.

Toute absence, retard important, départ anticipé ou refus de compléter les justificatifs peut avoir des conséquences sur une prise en charge par un financeur. Les sommes non prises en charge pour ce motif restent dues par le Client selon les conditions contractuelles applicables.

Une absence ou une assiduité insuffisante n'entraîne pas automatiquement une réduction du prix lorsque Brava Formation a mis la prestation à disposition conformément au contrat.

Les évaluations et documents de fin de formation, notamment attestations de réalisation ou de fin de formation et résultats d'évaluation, sont établis sur la base de l'assiduité, des travaux et des éléments effectivement constatés. Brava Formation ne peut attester d'éléments qui n'ont pas été réalisés ou observés.

13. Remplacement d'un participant

Le remplacement d'un participant est possible sans frais sous réserve d'en informer Brava Formation suffisamment en amont, que le nouveau participant remplisse les éventuels prérequis et puisse, lorsque nécessaire, réaliser le positionnement préalable. Brava Formation peut refuser un remplacement trop tardif lorsqu'il compromet la cohérence pédagogique ou l'organisation de la session.

Les frais nominatifs déjà engagés et non récupérables pour le participant initial, notamment un droit ou ticket de certification déjà créé, restent dus.

14. Annulation, report et absence - Clients professionnels

14.1 Formalisation des demandes

Toute demande d'annulation, de report, de remplacement ou de modification significative doit être confirmée par écrit. Un échange téléphonique peut permettre d'alerter rapidement Brava Formation, mais seule la confirmation écrite, notamment à contact@bravaformation.com, permet de formaliser la demande et de déterminer la date retenue pour l'application des présentes conditions.

14.2 Annulation avant la prestation

Délai	Conséquence financière
Plus de 15 jours calendaires avant la prestation concernée	Aucune indemnité d'annulation.
Entre 8 et 15 jours calendaires inclus	Indemnité égale à 50 % du prix de la prestation annulée.
Moins de 8 jours calendaires ou non-présentation	Indemnité égale à 100 % du prix de la prestation annulée.

Les indemnités sont calculées sur la partie de la prestation effectivement annulée. Les sommes éventuellement reçues au titre de prestations non réalisées sont imputées sur les montants dus ou remboursées selon le solde définitif, sous réserve des frais externes non remboursables prévus à l'article 5.

14.3 Report demandé par le Client

Délai	Conséquence financière
Plus de 15 jours calendaires	Report sans frais.

Entre 8 et 15 jours calendaires inclus	Indemnité de report égale à 20 % du prix de la prestation reportée.
Moins de 8 jours calendaires	Indemnité de report égale à 50 % du prix de la prestation reportée.

Les sommes déjà versées au titre de la formation restent imputées sur la nouvelle date. Une deuxième demande de report portant sur la même prestation peut être traitée comme une annulation et soumise au barème d'annulation applicable à la date de la nouvelle demande.

14.4 Absence et non-présentation

L'absence d'un participant ne donne pas automatiquement droit à remboursement ou report, y compris lorsqu'un justificatif est produit. Brava Formation peut toutefois proposer une mesure adaptée selon les circonstances dans les conditions prévues à l'article 26.

Pour une formation intra-entreprise facturée au forfait, le prix convenu reste intégralement dû indépendamment du nombre de participants effectivement présents dès lors que Brava Formation est disponible et en mesure d'assurer la session. Lorsque les absences sont particulièrement importantes, Brava Formation peut, à sa seule appréciation, proposer un report, un avoir ou une autre mesure commerciale. En l'absence de tout participant, la session est considérée comme une non-présentation et reste due à 100 %.

Pour une formation inter-entreprises, la session est maintenue dès lors qu'au moins un participant inscrit est présent et que Brava Formation est en mesure d'assurer la formation. Les absences des autres participants sont traitées individuellement selon les présentes conditions.

15. Abandon d'un parcours professionnel déjà commencé

Lorsqu'un Client professionnel ou un participant inscrit par lui abandonne définitivement, hors force majeure dûment reconnue et hors manquement imputable à Brava Formation, un parcours inter-entreprises composé de plusieurs journées ou sessions formant un ensemble contractuel et dont au moins une première session a été réalisée, les prestations déjà réalisées restent dues.

Le solde correspondant aux prestations restant à réaliser peut faire l'objet d'une indemnité d'abandon pouvant atteindre 100 % du montant restant prévu au contrat. Cette indemnité est distincte du prix correspondant aux prestations effectivement dispensées. Brava Formation peut décider d'une réduction de cette indemnité, d'un report ou d'une autre mesure adaptée selon les circonstances dans les conditions prévues à l'article 26.

16. Annulation ou interruption imputable à Brava Formation

Lorsque Brava Formation est contrainte d'annuler ou d'interrompre une prestation pour une cause qui lui est directement imputable, un report est proposé en priorité dans les meilleurs délais. Si aucune nouvelle date acceptable ne peut être convenue, les sommes encaissées correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées. Aucune indemnité complémentaire automatique n'est due, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

17. Force majeure

Constitue un cas de force majeure un événement répondant aux critères légaux applicables, notamment un événement échappant au contrôle de la partie qui l'invoque, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

En cas de force majeure, les parties recherchent en priorité un report. Si le report est impossible, seules les prestations effectivement réalisées restent dues et les sommes perçues au titre des prestations non réalisées sont remboursées ou, avec l'accord du Client, transformées en avoir. Les dispositions spécifiques de l'article 10.5 s'appliquent aux particuliers autofinancés.

18. Incidents techniques

En cas d'incident technique, Brava Formation cherche en priorité une solution permettant de poursuivre ou d'adapter la session.

Incident imputable au Client ou au participant : lorsque l'incident résulte notamment de la connexion, du matériel, d'une licence, d'un droit d'accès, d'une restriction informatique interne ou d'un périphérique défaillant malgré les prérequis communiqués, la prestation reste en principe due si Brava Formation était en mesure de l'assurer.

Incident imputable à Brava Formation : Brava Formation recherche une solution immédiate et, si nécessaire, reporte la partie non réalisée.

Incident externe majeur : lorsqu'il remplit les critères de la force majeure, l'article 17 s'applique.

19. Certification

Lorsqu'une certification est proposée, Brava Formation organise l'inscription dans les conditions prévues au devis, à la convention ou au contrat. La formation, l'accompagnement et l'inscription à l'examen n'emportent aucune garantie de réussite. Les conditions de passage, délais, règles techniques et décisions de l'organisme certificateur s'appliquent en complément des présentes CGV.

Lorsque le Client ou le participant a confirmé le passage d'une certification et que Brava Formation a procédé à l'inscription définitive auprès de l'organisme certificateur, entraînant la création ou la consommation d'un ticket ou droit d'examen nominatif non récupérable, les frais correspondants restent dus en cas d'annulation, d'absence ou de renoncement ultérieur du candidat, sauf disposition légale impérative ou annulation imputable à Brava Formation ou à l'organisme certificateur.

Pour un particulier autofinancé, Brava Formation ne crée pas de ticket nominatif irréversible avant l'expiration du délai de rétractation applicable, sauf situation légalement permise et expressément documentée.

20. Propriété intellectuelle et interdiction d'enregistrement

Les supports, exercices, modèles, fichiers, méthodes, contenus et ressources remis ou mis à disposition par Brava Formation demeurent sa propriété ou celle de leurs titulaires respectifs. Ils sont réservés à l'usage personnel des participants inscrits.

Sauf autorisation écrite préalable de Brava Formation, ils ne peuvent être reproduits, diffusés à d'autres personnes, déposés sur un espace partagé ou un intranet, utilisés pour animer une formation interne, adaptés, commercialisés ou exploités à une autre fin.

Il est également interdit, sauf autorisation écrite préalable, d'enregistrer, filmer, photographier, effectuer une capture vidéo ou d'écran de tout ou partie d'une session, ou d'en diffuser ou retransmettre le contenu, quel que soit le support utilisé.

21. Documents, fichiers et données fournis par le Client

Lorsque le Client ou un participant communique à Brava Formation des documents, fichiers ou données afin de préparer, personnaliser ou réaliser une formation, il garantit disposer des droits et autorisations nécessaires à leur transmission et à leur utilisation dans ce cadre. Il lui appartient de ne pas transmettre d'informations confidentielles, sensibles ou couvertes par une obligation particulière de secret lorsqu'elles ne sont pas nécessaires à la prestation.

Brava Formation traite les éléments reçus de manière confidentielle et uniquement pour les besoins de la prestation. Les fichiers professionnels originaux sont supprimés lorsqu'ils ne sont plus nécessaires, sauf accord contraire ou obligation particulière de conservation.

Les exercices, études de cas ou productions pédagogiques dérivés peuvent être conservés à des fins de preuve, de traçabilité pédagogique et de qualité. Brava Formation veille, dans la mesure appropriée, à anonymiser ou pseudonymiser les éléments permettant d'identifier les personnes, entreprises ou informations concernées. Les durées de conservation applicables sont précisées dans la politique de confidentialité et de gestion des données.

22. Confidentialité

Brava Formation et le Client s'engagent réciproquement à préserver la confidentialité des informations commerciales, pédagogiques, techniques, financières, documents, fichiers, données et méthodes non publiques dont ils ont connaissance dans le cadre de la prestation.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations qui étaient déjà publiques, qui étaient légitimement connues de la partie destinataire, qui sont obtenues légalement d'un tiers non tenu à confidentialité ou dont la divulgation est imposée par la loi, une autorité compétente ou une décision de justice.

23. Données personnelles

Brava Formation traite les données personnelles nécessaires à la gestion commerciale, administrative, pédagogique, financière et qualité de ses prestations. Ces données peuvent être communiquées, dans la limite de ce qui est nécessaire, aux destinataires et prestataires intervenant dans le dossier, notamment financeurs, organismes certificateurs, prestataires techniques et prestataires commerciaux mandatés soumis à des obligations de confidentialité.

L'accès des prestataires commerciaux est limité aux données nécessaires à la qualification et au suivi commercial et ne leur confère pas un droit général d'accès aux questionnaires individuels, évaluations ou informations détaillées d'accessibilité.

Les modalités détaillées de traitement, les durées de conservation et l'exercice des droits sont décrits dans la politique de confidentialité de Brava Formation disponible à l'adresse : <https://www.bravaformation.com/mentions-legales>. Toute demande peut également être adressée à contact@bravaformation.com.

24. Comportement, sécurité et effets personnels

Brava Formation peut suspendre ou mettre fin à la participation d'un stagiaire en cas de comportement perturbateur, injurieux, discriminatoire, harcelant, dangereux, de refus manifeste de consignes de sécurité ou de comportement incompatible avec le bon déroulement de la formation. Une telle exclusion, lorsqu'elle est objectivement justifiée, n'ouvre pas automatiquement droit à remboursement des prestations réservées, sous réserve des dispositions légales impératives. Brava Formation conserve une trace factuelle de l'incident et de la décision prise.

Chaque participant demeure responsable de ses effets personnels, de son matériel et de ses équipements. Brava Formation ne peut être tenue responsable d'une perte, d'un vol ou d'une détérioration sauf faute directement imputable à Brava Formation.

25. Responsabilité

25.1 Obligation de moyens

Brava Formation est tenue à une obligation de moyens dans la préparation et la réalisation des actions de formation. Elle ne garantit ni l'atteinte d'un niveau déterminé, ni une amélioration chiffrée de la performance professionnelle, ni la réussite à une certification. La responsabilité de Brava Formation ne peut être engagée du seul fait d'un résultat pédagogique ou professionnel inférieur aux attentes du Client lorsque la prestation a été réalisée conformément au contrat.

Brava Formation ne répond pas des conséquences résultant d'un défaut de matériel, de licence, de droits d'accès, de connexion, de fichier ou de prérequis relevant du Client ou du participant et ayant été communiqués en amont.

25.2 Clients professionnels

Sous réserve des dispositions impératives, de la faute lourde ou dolosive, des dommages corporels et des cas dans lesquels une limitation est légalement interdite, la responsabilité contractuelle de Brava Formation à l'égard d'un Client professionnel est limitée aux dommages directs, prouvés et prévisibles et, pour l'ensemble des réclamations liées à une même prestation, au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la prestation à l'origine du dommage.

Sont notamment exclus, dans la mesure permise par la loi, les préjudices indirects tels que pertes de chiffre d'affaires, de bénéfice, d'opportunité commerciale, d'exploitation ou conséquences économiques indirectes.

25.3 Particuliers et consommateurs

Les limitations prévues à l'article 25.2 ne s'appliquent pas lorsqu'elles auraient pour effet de supprimer ou réduire un droit à réparation reconnu au consommateur par une disposition impérative. La responsabilité de Brava Formation est alors appréciée selon les règles légales applicables.

26. Faculté générale de geste commercial

Brava Formation peut, selon les circonstances et à sa seule appréciation, accorder à titre commercial un report, un avoir, une réduction, une exonération partielle de frais ou toute autre mesure adaptée. Cette décision peut notamment tenir compte de la relation commerciale, de la bonne foi des parties, de la part de formation déjà réalisée ou de l'impact réel d'un incident.

Une mesure commerciale exceptionnelle ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité et ne crée aucun droit acquis ni précédent pour le Client.

27. Réclamations

Toute réclamation peut être adressée par écrit à contact@bravaformation.com ou au moyen du formulaire de réclamation disponible sur le site de Brava Formation. Elle fait l'objet d'un enregistrement, d'un accusé de réception et d'un traitement documenté dans un délai raisonnable.

Le Client est invité à fournir les éléments utiles à l'analyse de la réclamation. Pour les consommateurs, la saisine d'un médiateur de la consommation intervient après une réclamation écrite préalable n'ayant pas permis de résoudre le litige.

28. Médiation de la consommation - particuliers ayant la qualité de consommateur

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION : À DÉSIGNER AVANT PUBLICATION DÉFINITIVE DES CGV.

Conformément aux dispositions applicables, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Brava Formation, après réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante. Les coordonnées du médiateur compétent seront intégrées dans la version mise en production des présentes CGV et sur le site de Brava Formation.

29. Preuve et échanges électroniques

Les parties reconnaissent la valeur probatoire, dans les limites prévues par la loi, des signatures électroniques, validations écrites par e-mail, formulaires renseignés, échanges électroniques, confirmations de modification ou d'annulation et autres éléments conservés dans les outils de Brava Formation.

Un simple échange électronique ne remplace toutefois pas les formalités particulières exigées par la loi pour certains actes ou documents. Les documents contractuels qui requièrent une signature sont signés selon les modalités prévues au dossier.

30. Droit applicable et règlement des litiges

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

30.1 Clients professionnels

En cas de différend, les parties recherchent en priorité une solution amiable. Lorsque toutes les parties ont contracté en qualité de commerçant et sous réserve des conditions de validité prévues à l'article 48 du Code de procédure civile, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce territorialement compétent du siège de Brava Formation. Pour les autres Clients professionnels, les règles légales de compétence s'appliquent.

30.2 Particuliers et consommateurs

Aucune clause des présentes CGV n'a pour effet de priver un particulier ou un consommateur des règles impératives de compétence juridictionnelle dont il bénéficie. À défaut de résolution amiable ou de médiation lorsque celle-ci est applicable, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles légales en vigueur.

31. Modification des CGV, divisibilité et non-renonciation

Brava Formation peut modifier les présentes CGV pour les prestations futures. Toute modification s'applique uniquement aux nouvelles commandes, sauf accord exprès des parties. Les contrats déjà conclus demeurent régis par la version des CGV qui leur a été communiquée lors de leur conclusion.

Si une stipulation des présentes CGV est déclarée nulle, inapplicable ou inopposable, les autres stipulations demeurent en vigueur dans toute la mesure permise par la loi. Le fait pour Brava Formation de ne pas exercer ponctuellement un droit ou de ne pas appliquer une clause ne vaut pas renonciation définitive à s'en prévaloir ultérieurement.

Version en vigueur : 28/08/2026