

Conditions Générales de Vente – Formations digitales (B2B)

Version 1.0 – Janvier 2026

Article 1 — Objet, champ d'application, périmètre

1.1 Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ("CGV") encadrent la vente, par ALAWAN, de formations digitales accessibles en ligne, comprenant notamment des vidéos, textes, supports et exercices téléchargeables (les "Formations").

1.2 Champ d'application

Les CGV s'appliquent à toute commande de Formations passée via le site internet d'ALAWAN, dès lors que le Client déclare acheter à titre professionnel et renseigne un numéro SIRET.

Ces CGV constituent les conditions générales au sens de l'article 1119 du Code civil : elles n'ont effet à l'égard du Client que si elles ont été portées à sa connaissance et acceptées lors de la commande.

1.3 Clients concernés — B2B exclusivement

Les Formations sont proposées exclusivement à des clients agissant à des fins professionnelles (entreprises, associations, collectivités, travailleurs indépendants).

Les Formations ne sont pas destinées à des consommateurs.

1.4 Périmètre contractuel

Les présentes CGV couvrent uniquement les Formations digitales.

Le coaching en visio ("Coaching") fait l'objet de conditions particulières en annexe, applicables lorsqu'un Coaching est commandé.

En cas de contradiction entre documents, l'ordre de priorité est le suivant :

1. conditions particulières (annexe) applicables au Coaching, le cas échéant,
2. présentes CGV,
3. contenu de la page de vente de la Formation concernée, pour la description pédagogique.

1.5 Définitions minimales

- “ALAWAN” : le prestataire vendeur des Formations.
- “Client” : toute personne morale ou tout professionnel achetant à titre professionnel, avec SIRET.
- “Plateforme” : l’espace membre du site permettant l’accès aux Formations.
- “Contenus” : l’ensemble des vidéos, textes, supports et exercices mis à disposition au titre des Formations.

Article 2 — Identification du prestataire

2.1 Identité

Les Formations sont proposées par **ALAWAN**, entreprise exerçant une activité de conception et de diffusion de formations digitales à destination de professionnels.

2.2 Informations légales

ALAWAN est identifiée comme suit :

- Dénomination : ALAWAN
- Forme juridique : Entreprise Individuelle LEBOSSE Didier
- Siège social : *2, passage Michel Bezier 14400 BAYEUX*
- Numéro SIRET : 89083405400011
- Adresse électronique de contact : hello@alawan.fr

Ces informations permettent l’identification du prestataire conformément aux exigences légales applicables aux activités exercées à titre professionnel.

2.3 Contact

Toute demande relative aux Formations, à leur accès ou à leur exécution peut être adressée par voie électronique à l’adresse indiquée ci-dessus.

Article 3 — Nature de la prestation et qualification juridique

3.1 Nature de la prestation

Les Formations proposées par ALAWAN constituent des **prestations de service intellectuelles** consistant en la mise à disposition de **contenus pédagogiques numériques** accessibles en ligne.

Ces contenus comprennent notamment des vidéos, textes, supports et exercices téléchargeables, organisés selon un parcours pédagogique défini par ALAWAN.

3.2 Modalités de fourniture

Les Formations sont fournies exclusivement sous forme numérique, via un accès à un espace membre en ligne (la “Plateforme”).

Aucune livraison de support physique n’est prévue.

3.3 Absence de qualification spécifique

Les Formations ne constituent pas :

- une formation professionnelle au sens du Code du travail,
- une certification,
- un diplôme,
- ni un dispositif ouvrant droit à un financement public ou mutualisé.

Elles ont pour objet la transmission de méthodes, de repères et de savoir-faire, sans validation officielle des acquis.

3.4 Autonomie du Client

Les Formations sont conçues pour être suivies de manière autonome par le Client.

Sauf mention contraire expresse, elles ne comprennent :

- ni accompagnement individualisé,
- ni suivi pédagogique personnalisé,
- ni intervention humaine incluse.

Toute prestation d’accompagnement fait l’objet de conditions particulières distinctes.

Article 4 — Processus de commande et formation du contrat

4.1 Modalités de commande

La commande d’une Formation s’effectue exclusivement en ligne, via le site internet d’ALAWAN.

Pour pouvoir commander, le Client doit :

- déclarer agir à titre professionnel,
- renseigner un numéro SIRET valide,
- disposer de la capacité juridique pour engager la structure au nom de laquelle il agit.

4.2 Acceptation des Conditions Générales de Vente

Préalablement à la validation de la commande, le Client est tenu de prendre connaissance des présentes CGV et de les accepter expressément.

L'acceptation des CGV est matérialisée par une action positive du Client (case à cocher ou mécanisme équivalent) lors du processus de commande.

Cette acceptation emporte adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV, conformément à l'article 1119 du Code civil.

4.3 Formation du contrat

Le contrat est réputé formé :

- à la date de validation de la commande,
- sous réserve du paiement effectif du prix,
- et de l'acceptation des présentes CGV.

Aucune commande ne peut être considérée comme définitive tant que le paiement n'a pas été intégralement encaissé.

4.4 Confirmation de commande

Une confirmation de commande est adressée au Client par voie électronique après validation du paiement.

Cette confirmation récapitule les éléments essentiels de la commande, notamment :

- l'identification de la Formation commandée,
- le prix,
- la date de la commande,
- l'accès à la version des CGV applicable à la date de la commande.
- La version des CGV applicable est celle en vigueur à la date de la commande.

4.5 Refus ou annulation de commande

ALAWAN se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande en cas de :

- informations manifestement erronées ou incomplètes,
- absence ou invalidité du numéro SIRET,
- doute légitime sur le caractère professionnel de l'achat,
- incident de paiement.

Dans ce cas, aucun accès à la Formation n'est délivré.

Article 5 — Accès à la formation

5.1 Déclenchement de l'accès

L'accès à la Formation est ouvert **immédiatement après confirmation du paiement effectif** de la commande.

Aucun accès n'est accordé tant que le paiement n'a pas été intégralement encaissé.

5.2 Modalités d'accès

L'accès à la Formation s'effectue via un **espace membre en ligne**, accessible depuis le site internet d'ALAWAN.

L'accès est :

- personnel,
- nominatif,
- strictement réservé au Client ayant passé la commande.

Chaque compte est associé à un identifiant unique.

5.3 Restrictions d'usage

Le Client s'engage à :

- ne pas partager ses identifiants d'accès,
- ne pas permettre l'accès à la Formation à des tiers,
- ne pas créer ou utiliser plusieurs comptes pour une même commande.

Tout accès simultané ou manifestement anormal pourra entraîner une suspension temporaire ou définitive de l'accès, sans préjudice des autres droits d'ALAWAN.

5.4 Disponibilité technique

La Formation est accessible en ligne, sous réserve du bon fonctionnement :

- de la Plateforme,
- des réseaux de télécommunication,
- et, le cas échéant, des services tiers utilisés pour l'hébergement de certains contenus.

ALAWAN s'efforce d'assurer une accessibilité continue, sans garantir une disponibilité permanente.

5.5 Évolutions techniques

ALAWAN se réserve la possibilité de faire évoluer les modalités techniques d'accès à la Formation (outils, interfaces, hébergement), dès lors que ces évolutions n'altèrent pas la nature ni le contenu pédagogique des Formations.

Article 6 — Durée d'accès à la formation

6.1 Principe de durée

L'accès aux Formations est accordé pour une **durée dite illimitée**, entendue comme un accès maintenu **tant que la Plateforme est exploitée et que les Formations sont proposées par ALAWAN**.

Cette durée ne constitue pas un engagement perpétuel.

6.2 Évolution ou arrêt de la Plateforme

En cas de modification substantielle des modalités techniques d'accès ou d'arrêt définitif de la Plateforme, ALAWAN s'engage à maintenir l'accès aux Formations pendant une **durée minimale de six (6) mois** à compter de l'information du Client.

Ce délai a pour objet de permettre au Client de consulter les Contenus ou de les télécharger lorsque cette fonctionnalité est proposée.

6.3 Absence de droit acquis au maintien à l'identique

Le Client reconnaît que les modalités d'accès aux Formations peuvent évoluer dans le temps, notamment pour des raisons techniques ou de sécurité, sans que cela n'emporte modification de la nature ni de la valeur pédagogique des Contenus.

6.4 Fin anticipée de l'accès

L'accès à la Formation prend fin de plein droit, sans préavis, dans les cas suivants :

- remboursement de la Formation conformément à l'article 10,
- violation des présentes CGV, notamment en cas d'usage non autorisé ou de partage des accès.

Article 7 — Contenus fournis et périmètre pédagogique

7.1 Description des Contenus

Les Formations donnent accès à un ensemble de **contenus pédagogiques numériques**, comprenant notamment :

- des vidéos,
- des textes explicatifs,
- des supports pédagogiques,
- des documents et exercices téléchargeables.

Ces contenus sont organisés selon un parcours pédagogique défini par ALAWAN.

7.2 Nature et finalité des Contenus

Les Contenus ont pour finalité exclusive la **transmission de méthodes, de repères et de savoir-faire** liés aux thématiques abordées dans les Formations.

Ils sont conçus comme des supports pédagogiques généraux, destinés à être appliqués et adaptés par le Client dans le cadre de sa propre activité professionnelle.

7.3 Évolution des Contenus

ALAWAN se réserve la possibilité de faire évoluer, d'actualiser ou de compléter les Contenus, notamment afin d'en améliorer la clarté, la pertinence ou l'actualisation technique, sans que cela n'ouvre droit à une quelconque réclamation du Client.

Ces évolutions ne constituent pas une obligation de mise à jour continue.

7.4 Absence d'exhaustivité

Le Client reconnaît que les Contenus ne prétendent pas à l'exhaustivité et ne couvrent pas l'ensemble des situations, contextes ou cas particuliers pouvant être rencontrés dans le cadre de son activité.

7.5 Indépendance des Contenus

Les Contenus sont fournis indépendamment de tout contexte spécifique propre au Client.

Ils ne constituent ni un audit, ni un diagnostic personnalisé, ni une recommandation individualisée.

Article 8 — Absence de garantie de résultat

8.1 Obligation de moyens

Les Formations proposées par ALAWAN constituent une **obligation de moyens**.

ALAWAN s'engage à fournir des contenus pédagogiques structurés, cohérents et conformes à leur description, mais **ne garantit aucun résultat**, notamment en termes de visibilité, de performance commerciale, de chiffre d'affaires, de clientèle ou de développement d'activité.

8.2 Dépendance à l'implication du Client

Le Client reconnaît que les effets et résultats éventuels des Formations dépendent notamment :

- de son niveau d'implication,
- de sa capacité d'analyse et d'adaptation,
- de son contexte professionnel propre,
- des décisions qu'il prend à partir des Contenus.

ALAWAN n'exerce aucun contrôle sur la manière dont le Client applique les méthodes et repères transmis.

8.3 Absence de promesse implicite

Les Formations ne comportent aucune promesse explicite ou implicite de résultat.

Les exemples, illustrations et cas évoqués dans les Contenus ont une **finalité exclusivement pédagogique** et ne sauraient être interprétés comme des engagements de performance ou des modèles reproductibles à l'identique.

8.4 Responsabilité du Client

Le Client demeure seul responsable :

- de l'usage qu'il fait des Contenus,
- des décisions prises à partir de ceux-ci,
- des conséquences professionnelles, économiques ou organisationnelles qui en découlent.

Article 9 — Conditions financières et paiement

9.1 Prix

Les prix des Formations sont indiqués en euros (€).

Ils s'entendent **hors taxes**, sauf mention contraire, et sont ceux en vigueur au jour de la commande.

ALAWAN se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant précisé que le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande.

9.2 Modalités de paiement

Le paiement des Formations s'effectue **comptant**, en une seule fois, au moment de la commande.

Aucun paiement échelonné n'est proposé.

9.3 Moyens de paiement

Le règlement est réalisé par voie électronique, via les moyens de paiement proposés sur le site internet d'ALAWAN.

La commande n'est considérée comme définitive qu'après encaissement effectif du paiement.

9.4 Facturation

Une facture est établie pour chaque commande et mise à disposition du Client par voie électronique.

Le Client est tenu de vérifier l'exactitude des informations transmises lors de la commande, notamment celles relatives à son identification et à sa facturation.

9.5 Incident de paiement

En cas d'incident de paiement ou de non-encaissement du prix, l'accès à la Formation n'est pas délivré ou est suspendu, sans préjudice du droit pour ALAWAN d'annuler la commande.

Article 10 — Politique de remboursement des Formations

10.1 Principe

ALAWAN propose une **politique de remboursement volontaire**, applicable aux Formations, destinée à permettre au Client professionnel de vérifier l'adéquation des Contenus à ses besoins.

Cette politique ne constitue pas un droit légal de rétractation, mais une **faculté contractuelle** accordée par ALAWAN.

10.2 Délai de remboursement

Le Client peut solliciter le remboursement d'une Formation dans un **délai de trente (30) jours calendaires** à compter de la date d'achat.

Toute demande formulée au-delà de ce délai est irrecevable.

10.3 Modalités de demande

La demande de remboursement doit être formulée par écrit, par voie électronique, à l'adresse de contact indiquée à l'article 2.

Aucune justification n'est exigée.

10.4 Effets du remboursement

Le remboursement entraîne de plein droit :

- le remboursement intégral du prix payé pour la Formation concernée,
- la **résiliation immédiate du contrat** relatif à la Formation,
- la **suppression immédiate de l'accès** à la Plateforme et aux Contenus,
- la désactivation du compte associé à la Formation.

À compter du remboursement, le Client ne dispose plus d'aucun droit d'accès ni d'usage des Contenus.

10.5 Exclusions

La politique de remboursement définie au présent article s'applique exclusivement aux Formations.

Les prestations d'accompagnement ou de coaching font l'objet de conditions particulières distinctes et ne sont pas remboursables après réalisation.

Article 11 — Propriété intellectuelle et droits d'usage des Contenus

11.1 Titularité des droits

L'ensemble des Contenus mis à disposition dans le cadre des Formations, incluant notamment les vidéos, textes, supports pédagogiques, exercices, structures de formation et documents téléchargeables, est protégé par le droit de la propriété intellectuelle.

ALAWAN demeure **titulaire exclusive** de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Contenus.

11.2 Droits concédés au Client

Sous réserve du paiement intégral du prix et du respect des présentes CGV, ALAWAN concède au Client un **droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable et non cessible** des Contenus, exclusivement pour ses besoins professionnels propres.

Ce droit d'usage est strictement limité à la durée d'accès prévue à l'article 6.

11.3 Interdictions

Sont strictement interdits, sans autorisation écrite préalable d'ALAWAN :

- toute reproduction, représentation, diffusion ou communication des Contenus, en tout ou partie,
- toute mise à disposition des Contenus à des tiers, à titre gratuit ou onéreux,
- tout partage d'accès, revente, prêt ou mutualisation des Contenus,
- toute utilisation des Contenus à des fins de formation, d'enseignement ou d'accompagnement de tiers,
- toute adaptation, modification ou création de contenus dérivés à partir des Contenus.

11.4 Mesures en cas de violation

Toute violation des dispositions du présent article pourra entraîner :

- la suspension ou la suppression immédiate de l'accès à la Formation,
- la résiliation du contrat, sans remboursement,
- l'application des sanctions prévues à l'article 12,
sans préjudice de toute action ou demande de réparation complémentaire.

Article 12 — Sanctions en cas de violation des CGV

12.1 Principe

En cas de manquement du Client aux présentes CGV, et notamment en cas de violation des dispositions relatives à l'accès, à l'usage des Contenus ou à la propriété intellectuelle, ALAWAN se réserve le droit d'appliquer les mesures prévues au présent article, **sans préjudice de toute action complémentaire.**

12.2 Mesures opérationnelles immédiates

Selon la gravité du manquement constaté, ALAWAN pourra, sans préavis :

- suspendre temporairement l'accès à la Formation,
- supprimer définitivement l'accès à la Plateforme,
- résilier le contrat, sans remboursement.

Ces mesures ont pour objet de faire cesser le manquement et de protéger les Contenus.

12.3 Clause pénale

En cas de violation caractérisée des droits d'usage concédés, notamment en cas de reproduction, diffusion, mise à disposition à des tiers, revente ou utilisation des Contenus à des fins de formation ou d'accompagnement de tiers, le Client pourra être redevable d'une **indemnité forfaitaire** destinée à réparer le préjudice subi par ALAWAN.

Le montant de cette indemnité est fixé à **1 500 euros hors taxes**, au titre du comportement fautif constaté.

Conformément à l'article 1231-5 du Code civil, cette indemnité pourra être modérée ou augmentée par le juge si elle est manifestement excessive ou dérisoire.

12.4 Réparation complémentaire

L'application de la clause pénale n'exclut pas la possibilité pour ALAWAN de solliciter, le cas échéant, la réparation intégrale de son préjudice lorsque celui-ci est supérieur au montant de l'indemnité forfaitaire.

12.5 Frais liés au constat du manquement

Les frais engagés par ALAWAN pour constater, faire cesser ou documenter le manquement (notamment frais techniques ou de constat) pourront être mis à la charge du Client, dans la mesure où ils sont justifiés et proportionnés.

Article 13 — Responsabilité et limitations

13.1 Principe de responsabilité

ALAWAN est responsable de la bonne exécution des obligations expressément mises à sa charge au titre des présentes CGV.

Cette responsabilité est limitée aux **dommages directs** subis par le Client et résultant d'un manquement prouvé d'ALAWAN à ses obligations contractuelles.

13.2 Exclusions de responsabilité

La responsabilité d'ALAWAN ne saurait être engagée notamment en cas :

- de mauvaise utilisation des Contenus par le Client,
- de décisions prises par le Client à partir des Contenus,
- d'absence de résultats ou de performances,
- de dommages indirects, tels que notamment perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, perte d'exploitation, préjudice commercial ou financier.

13.3 Services tiers et aléas techniques

ALAWAN ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements, indisponibilités ou interruptions imputables :

- aux réseaux de télécommunication,
- aux prestataires techniques tiers,
- aux services d'hébergement ou de diffusion de contenus utilisés.

ALAWAN met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer la continuité d'accès aux Formations, sans garantie d'absence totale d'incident.

13.4 Plafonnement de responsabilité

Sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité d'ALAWAN est expressément plafonnée au **montant total effectivement payé par le Client au titre de la Formation concernée**.

13.5 Force majeure

ALAWAN ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 14 — Données, conservation et obligations légales

14.1 Données liées à la commande

Dans le cadre de la commande et de l'exécution des Formations, ALAWAN est amenée à collecter et traiter des données strictement nécessaires :

- à l'identification du Client,
- à la gestion de la commande et de l'accès aux Formations,
- à la facturation et au paiement,
- à la preuve de la relation contractuelle.

14.2 Suppression des accès et des données après remboursement

En cas de remboursement d'une Formation conformément à l'article 10, l'accès à la Plateforme est supprimé et le compte associé est désactivé.

Les données non nécessaires à la poursuite d'obligations légales ou à la gestion d'éventuels litiges sont supprimées ou rendues inaccessibles dans un délai raisonnable.

14.3 Conservation légale minimale

Par dérogation à ce qui précède, certaines données peuvent être conservées par ALAWAN pour répondre à ses **obligations légales et comptables**, ainsi qu'aux besoins de preuve en cas de litige, notamment :

- factures et pièces comptables,
- preuves de commande, de paiement et de remboursement,
- éléments permettant d'établir l'acceptation des CGV.

Cette conservation est strictement limitée à ce qui est requis par la réglementation applicable.

14.4 Absence d'usage commercial des données

Les données collectées dans le cadre des Formations ne sont pas utilisées à des fins commerciales non liées à l'exécution du contrat, notamment à des fins de prospection, sans base légale distincte.

Article 15 — Droit applicable et juridiction compétente

15.1 Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**.

Elles sont rédigées en langue française, laquelle fait foi en cas de traduction ou d'interprétation divergente.

15.2 Règlement des litiges

En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes CGV, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

À défaut d'accord amiable, **tout litige sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Caen**, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ANNEXE — Conditions particulières Coaching visio

Coaching visio individuel (1h)

(Annexe indissociable des CGV – Formations digitales ALAWAN)

Article A1 — Objet de l'annexe

La présente annexe définit les **conditions particulières applicables à la prestation de coaching individuel en visio d'une durée d'une (1) heure** (le "Coaching").

Le Coaching constitue une **prestation distincte** des Formations digitales et fait l'objet de règles spécifiques.

Article A2 — Nature de la prestation

Le Coaching est une **prestation de service intellectuelle individualisée**, réalisée en visioconférence, centrée sur la situation réelle du Client au moment de la session.

Le Coaching peut porter notamment sur :

- l'analyse de contenus existants (vidéos, essais, captures d'écran),
- des questions techniques ponctuelles (son, cadrage, montage, diffusion),
- l'ajustement d'une approche ou d'un projet précis.

Le Coaching ne constitue ni une formation certifiante, ni un audit exhaustif, ni un accompagnement dans la durée.

Article A3 — Modalités de réservation

Le Coaching est accessible **sur réservation préalable** selon les créneaux proposés.

Le Client s'engage à :

- réserver un créneau disponible,
- transmettre, le cas échéant, les éléments demandés avant la session afin de permettre un travail efficace.

L'absence de transmission préalable n'ouvre droit à aucun report ni remboursement.

Article A4 — Exécution du Coaching

Le Coaching est réalisé à la date et à l'heure convenues, en visioconférence.

La durée de la session est limitée à **une (1) heure**.

Tout dépassement éventuel relève de la seule appréciation d'ALAWAN et ne constitue pas un droit acquis.

Un récapitulatif écrit synthétique (2 à 3 points clés) et/ou un replay peut être transmis à l'issue de la session, **sans caractère systématique ni contractuel**.

Article A5 — Report et annulation

A5.1 Report à l'initiative du Client

Le Client peut solliciter **un (1) report unique** du Coaching, sous réserve d'en informer ALAWAN dans un délai raisonnable avant la session.

Au-delà de ce report unique, toute session non réalisée du fait du Client est considérée comme due.

A5.2 Annulation à l'initiative d'ALAWAN

En cas d'annulation du Coaching par ALAWAN, le Client peut choisir :

- soit le report de la session à une date ultérieure,
- soit le remboursement intégral du prix payé pour le Coaching.

Article A6 — Conditions financières et remboursement

Le prix du Coaching est indiqué en euros (€) et payable **comptant** lors de la commande.

Le Coaching :

- **n'est pas remboursable après réalisation**, quelle qu'en soit la raison,
- n'est pas éligible à la politique de remboursement prévue pour les Formations digitales.

Cette absence de remboursement est justifiée par le caractère individualisé et immédiatement consommé de la prestation.

Article A7 — Responsabilité

Le Coaching constitue une **obligation de moyens**.

ALAWAN ne garantit aucun résultat spécifique à l'issue du Coaching.

Les décisions prises par le Client à l'issue de la session relèvent de sa seule responsabilité.

La responsabilité d'ALAWAN est limitée dans les conditions prévues à l'article 13 des CGV.

Article A8 — Propriété intellectuelle et confidentialité

Les échanges, analyses, conseils et éventuels supports transmis dans le cadre du Coaching sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Ils sont destinés à l'usage exclusif du Client et ne peuvent être :

- enregistrés,
- diffusés,
- reproduits,
- utilisés pour former ou accompagner des tiers,
sans autorisation écrite préalable d'ALAWAN.

Article A9 — Droit applicable

La présente annexe est régie par le **droit français**.

Elle est soumise à la juridiction compétente définie à l'article 15 des CGV.