

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Linéa — Architecture Pédagogique

Version 2.0 — septembre 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions dans lesquelles Carlyne GUILLAUME, entrepreneure individuelle exerçant sous le nom commercial Linéa - Architecture Pédagogique, propose ses prestations.

Elles s'appliquent aux Clients professionnels comme aux Clients particuliers, selon les dispositions qui leur sont respectivement applicables.

1. IDENTIFICATION

Carlyne GUILLAUME
Entrepreneure individuelle — micro-entreprise
Nom commercial : Linéa — Architecture Pédagogique

Activité : Learning Experience Design, conception et amélioration de supports et parcours de formation

SIREN : 109 453 712
SIRET : 109 453 712 00019

Adresse professionnelle : 74930 ARBUSIGNY — France

Téléphone : 06 28 23 91 93

E-mail : contact@architecture-pedagogique.fr

Site internet : architecture-pedagogique.fr

2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par Linéa, notamment :

- analyse et diagnostic de supports ou parcours de formation ;
- conception ou amélioration de supports pédagogiques ;
- Learning Experience Design ;
- analyse de lisibilité cognitive ;
- accompagnement à la conception ou à la refonte de formations ;
- relecture et contrôle cognitif de contenus produits notamment à l'aide d'outils d'intelligence artificielle ;
- ateliers et accompagnements à distance ;
- prestations de formation professionnelle, lorsqu'elles sont proposées dans ce cadre ;
- toute autre prestation précisée dans un devis ou une proposition commerciale.

Le détail de chaque prestation, son périmètre, ses livrables, ses délais et son prix sont précisés dans le devis, la proposition commerciale ou le contrat correspondant.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les dispositions particulières figurant dans un devis ou un contrat accepté par les parties, les dispositions particulières prévalent.

3. ACCEPTATION DES CGV

Toute commande ou réservation implique l'acceptation des présentes CGV.

Pour les prestations faisant l'objet d'un devis, l'acceptation du devis vaut acceptation des présentes CGV dans leur version applicable à la date de la commande.

Le Client reconnaît avoir pu prendre connaissance des CGV avant la conclusion du contrat.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de la réservation.

4. DÉTERMINATION DES PRIX

Le prix est déterminé notamment en fonction :

- de la nature et de la complexité de la prestation ;
- du périmètre défini ;
- du volume et du nombre de supports ou contenus à analyser ou à produire ;
- du nombre de livrables attendus ;
- du temps estimé nécessaire à la réalisation ;
- du nombre de participants lorsqu'il s'agit d'un atelier ;
- des contraintes techniques ou organisationnelles ;
- du délai de réalisation demandé ;
- des éventuelles prestations complémentaires.

Le prix applicable à chaque prestation est précisé dans le devis, la proposition commerciale ou, pour les prestations proposées directement à la réservation, sur la page de présentation et de commande de la prestation. Les modalités de TVA applicables sont précisées sur le devis ou la facture.

Toute prestation complémentaire ou toute modification du périmètre initial peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire, après information du Client.

5. COMMANDE ET DÉMARRAGE DE LA PRESTATION

Pour les prestations sur devis, la commande est considérée comme ferme à réception :

- du devis accepté ;
- et, lorsqu'un paiement à la commande est prévu, du règlement correspondant.

Sauf disposition contraire du devis ou du contrat, tout premier versement effectué au titre d'une prestation sur devis constitue un acompte sur le prix et engage les parties, sous réserve des droits légaux applicables aux Clients consommateurs.

Linéa commence la prestation après réception des éléments nécessaires à son démarrage et, lorsque cela est prévu, du règlement initial.

Tout retard dans la transmission des informations, contenus, accès ou validations nécessaires à la réalisation de la prestation peut entraîner un décalage du calendrier initial.

6. CONDITIONS DE RÈGLEMENT

6.1. Principe général

Les factures sont payables à réception, sauf délai différent expressément indiqué dans le devis ou le contrat.

Cela signifie que le règlement est exigible dès réception de la facture.

6.2. Prestations sur devis

Projet standard

Sauf disposition différente indiquée dans le devis :

- 50 % à la commande ;
- 50 % à la livraison de la prestation.

Projet important ou de longue durée

Lorsque le devis prévoit un échéancier renforcé :

- 30 % à la commande ;
- 30 % en cours de projet ;
- 30 % à la livraison de la V1 ;
- 10 % à la livraison finale.

Les échéances et leur déclenchement peuvent être précisés dans le devis.

6.3. Ateliers individuels

Pour les ateliers réservés à titre individuel, le prix est dû au moment de la réservation.

La réservation devient définitive après réception du règlement, sous réserve des droits légaux applicables au Client consommateur, notamment en matière de droit de rétractation.

Les modalités particulières applicables aux prestations réalisées pour des entreprises ou dans le cadre d'actions de formation professionnelle font, le cas échéant, l'objet d'un contrat ou d'une convention spécifique.

6.4. Ateliers intra-professionnels

Pour les ateliers organisés pour un groupe de professionnels :

- 50 % à la commande ;
- 50 % au plus tard la veille de l'atelier.

Le prix est calculé sur la base du nombre de participants prévu lors de la réservation.

L'absence d'un ou plusieurs participants ne donne pas lieu à une réduction du prix ni à un remboursement.

Lorsque cela est possible, les participants absents peuvent bénéficier d'un rattrapage individuel ou réserver une autre session.

7. RETARD DE PAIEMENT — CLIENTS PROFESSIONNELS

Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement entraîne, dès le lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture et sans qu'un rappel préalable soit nécessaire :

- l'application de pénalités de retard au taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur au minimum légal applicable ;
- le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs.

Ces dispositions relatives aux pénalités et à l'indemnité forfaitaire de recouvrement concernent les Clients professionnels.

8. DÉLAIS ET MODALITÉS DE RÉALISATION

Le délai de réalisation est indiqué dans le devis, la proposition commerciale ou le contrat.

Ce délai court à compter de la réception de l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation de la prestation et, lorsque cela est prévu, du règlement initial.

Le Client s'engage à transmettre dans les délais convenus les informations, contenus, accès et validations nécessaires.

Tout retard imputable au Client peut entraîner un report du calendrier de livraison.

9. VALIDATION DES LIVRABLES

9.1. Projets comprenant plusieurs cycles de correction

Linéa Architecture Pédagogique - CGV - Version 2.0 - Septembre 2026

Le délai et les modalités de validation des livrables sont définis dans le devis ou le contrat conclu avec le Client.

Lorsque plusieurs versions sont prévues, les modalités suivantes s'appliquent sauf disposition contraire du devis. Pour les projets dont le devis prévoit une échéance finale correspondant à 10 % du prix de la prestation, cette échéance est soumise au processus de validation décrit ci-dessous.

La prestation comprend deux cycles de corrections ou modifications.

Le fonctionnement est le suivant :

V1 → retours du Client → V2 → retours du Client → V3 finale

La période de vérification et de transmission des corrections est de 15 jours à compter de la livraison de la V1 puis, le cas échéant, de la V2.

Après la V1

Si aucune correction n'est demandée dans les 15 jours suivant la livraison de la V1 :

les 10 % finaux deviennent dus.

Si une correction relevant du périmètre prévu est demandée dans ce délai, Linéa réalise la V2.

Après la V2

Si aucune correction n'est demandée dans les 15 jours suivant la livraison de la V2 :

les 10 % finaux deviennent dus.

Si des corrections relevant du périmètre prévu sont demandées dans ce délai, Linéa réalise la V3 finale.

Après la V3

La V3 constitue la version finale prévue dans le cadre de la prestation.

Les 10 % finaux deviennent dus à sa livraison.

Les corrections ou modifications demandées au-delà des deux cycles prévus ou après validation de la version finale peuvent faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Pour les Clients consommateurs, cette procédure de validation ne peut avoir pour effet de limiter les droits légaux qui leur sont applicables.

10. CORRECTIONS, MODIFICATIONS ET DEMANDES COMPLÉMENTAIRES

Les corrections comprises dans le prix correspondent aux ajustements nécessaires pour rendre le livrable conforme au périmètre convenu dans le devis.

Est notamment considérée comme une demande complémentaire :

- l'ajout d'un contenu non prévu initialement ;

- une modification du périmètre de la prestation ;
- l'ajout d'une fonctionnalité ;
- une nouvelle déclinaison du livrable ;
- une modification résultant d'une évolution du besoin du Client après validation ;
- toute modification dépassant les deux cycles de corrections prévus.

Les demandes complémentaires font l'objet, lorsque nécessaire, d'un devis ou d'une validation tarifaire préalable.

11. PÉRIODE DE VÉRIFICATION TECHNIQUE

Sauf disposition contraire du devis, le Client dispose d'un délai de 15 jours à compter de la livraison finale pour signaler toute anomalie technique ou non-conformité relevant du périmètre de la prestation.

Les corrections nécessaires lorsqu'elles résultent d'une erreur ou d'une non-conformité imputable à Linéa et relevant du périmètre convenu sont réalisées sans coût supplémentaire.

Cette période ne couvre pas les modifications résultant :

- d'une intervention ultérieure du Client ou d'un tiers ;
 - d'une modification de l'environnement technique ;
 - d'une modification du contenu ou du cahier des charges ;
 - d'une nouvelle demande du Client.
-

12. ANNULATION ET REPORT DES ATELIERS

Toute demande d'annulation est adressée par écrit à Linéa – Architecture Pédagogique, notamment par e-mail à l'adresse contact@architecture-pedagogique.fr.

Lorsque le Client bénéficie du droit légal de rétractation, celui-ci s'exerce dans les conditions prévues à l'article 14 des présentes CGV.

Après expiration du délai légal de rétractation, et lorsque ce droit ne s'applique plus, Linéa propose en priorité un report de la participation à une prochaine session ou, à défaut, un avoir.

À défaut de solution de report ou d'avoir, le remboursement contractuel est effectué à hauteur de 90 % du montant payé, sous réserve des dispositions légales impératives.

Toute demande d'annulation est traitée individuellement et le remboursement éventuel est effectué manuellement par Linéa.

13. ANNULATION À L'INITIATIVE DE LINÉA

Si Linéa devait exceptionnellement annuler un atelier pour un motif lui étant imputable, une nouvelle date est proposée dans un délai maximal de 30 jours, sous réserve des disponibilités.

Si aucune nouvelle date ne convient au Client ou qu'aucune solution n'est trouvée, la prestation est annulée et le Client est remboursé à 100 % des sommes versées au titre de la prestation non réalisée.

14. PARTICULIERS — DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

14.1. Définition

Est considéré comme Client consommateur la personne physique qui contracte à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

Les dispositions de la présente section s'appliquent aux Clients consommateurs.

14.2. Droit de rétractation

Pour les prestations de services conclues à distance avec un Client consommateur, celui-ci dispose, lorsque le droit de rétractation est applicable, d'un délai légal de 14 jours pour exercer ce droit.

Le délai court à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Pendant ce délai, les dispositions légales relatives au droit de rétractation prévalent sur les conditions commerciales d'annulation prévues aux présentes CGV.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, le Client est remboursé conformément aux dispositions légales applicables.

14.3. Réservation d'un atelier dont la date intervient avant la fin du délai de rétractation

Lorsqu'un Client consommateur réserve une prestation de services dont la date d'exécution est prévue avant l'expiration de son délai légal de rétractation, il peut demander expressément que l'exécution de la prestation commence avant la fin de ce délai, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Cette demande est recueillie de manière explicite lors de la réservation.

Le Client est alors informé que, lorsque la prestation est entièrement exécutée avant la fin du délai de rétractation, après sa demande expresse et son information préalable sur cette conséquence, le droit de rétractation ne peut plus être exercé une fois la prestation entièrement exécutée.

Lorsque le Client exerce son droit de rétractation après avoir demandé expressément le commencement de la prestation avant la fin du délai légal, il peut être tenu de payer un montant proportionnel au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, conformément aux dispositions légales applicables.

Cette disposition concerne les prestations de services soumises au délai de rétractation de 14 jours. Les contrats de formation professionnelle conclus avec une personne physique à titre individuel et à ses frais sont soumis au régime spécifique du Code du travail prévu aux articles L. 6353-3 à L. 6353-7.

La formulation utilisée lors de la réservation pourra notamment être :

« Je demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai légal de rétractation et reconnais qu'une fois la prestation entièrement exécutée, je perdrai mon droit de rétractation. »

14.4. Annulation après expiration du délai de rétractation

Une fois le délai légal de rétractation expiré, les conditions commerciales d'annulation prévues à l'article 12 s'appliquent.

Le Client peut ainsi privilégier un report ou un avoir. À défaut de solution de report ou d'avoir, le remboursement contractuel est de 90 %, sous réserve des dispositions légales impératives.

14.5. Médiation de la consommation

En cas de litige, le Client consommateur doit en premier lieu adresser une réclamation écrite à Linéa afin de rechercher une solution amiable.

À défaut de résolution amiable, le Client consommateur peut, dans les conditions prévues par la réglementation, saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève Linéa.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le « processus de médiation des litiges de la consommation », après avoir préalablement sollicité Linéa – Architecture Pédagogique et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

Médiateur de la consommation : CM2C - 49 rue de Ponthieu - 75008 PARIS - Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

15. PROFESSIONNELS — DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

Les prestations réalisées pour des Clients professionnels sont régies par les dispositions du devis, du contrat et des présentes CGV.

Les conditions de paiement, d'échelonnement et de validation prévues aux articles 6 à 11 s'appliquent aux Clients professionnels.

Pour les prestations de formation professionnelle, lorsque la réglementation impose l'établissement d'une convention, d'un contrat de formation ou de tout autre document spécifique, celui-ci complète les présentes CGV.

16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET UTILISATION DES LIVRABLES

16.1. Méthodes, référentiels et savoir-faire de Linéa

Les méthodes, référentiels, grilles d'analyse, modèles, matrices, frameworks, outils, supports méthodologiques, processus, concepts et savoir-faire développés ou utilisés par Linéa restent la propriété de Linéa.

Leur remise au Client dans le cadre d'une prestation n'emporte aucun transfert de propriété intellectuelle.

Aucune clause des présentes CGV ne peut être interprétée comme accordant au Client un droit général de reproduction, de commercialisation, de diffusion ou de licence sur les méthodes et référentiels de Linéa.

Toute licence ou cession spécifique portant sur un référentiel, une méthode ou un outil de Linéa devra faire l'objet d'un accord distinct.

16.2. Droits d'utilisation des livrables

Sauf disposition contraire prévue au devis ou au contrat, le Client bénéficie d'un droit d'utilisation des livrables finaux spécifiquement réalisés pour lui, pour les usages prévus au devis ou au contrat.

Toute cession de droits d'exploitation fait l'objet d'une stipulation distincte précisant les droits concernés, leur étendue, leur destination, leur territoire et leur durée.

Les méthodes, référentiels, outils, trames et savoir-faire propres à Linéa, utilisés ou développés dans le cadre de la prestation, demeurent sa propriété. Leur éventuelle intégration dans un livrable n'emporte aucun transfert de propriété au Client.

17. UTILISATION D'OUTILS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Sauf mention contraire dans le devis ou opposition expresse du Client formulée avant le début de la prestation, Linéa peut utiliser des outils d'intelligence artificielle ou des services numériques tiers comme outils d'assistance dans le cadre de ses prestations.

Ces outils peuvent notamment être utilisés pour :

- reformuler ou structurer des contenus ;
- générer des propositions de contenu ;
- analyser ou comparer des éléments ;
- accélérer certaines étapes de production ;
- assister certaines opérations de conception ou de post-production.

L'utilisation de ces outils ne constitue pas un transfert de responsabilité vers l'outil utilisé.

Linéa conserve la responsabilité de son analyse, de ses choix professionnels et des livrables qu'elle remet au Client dans le cadre défini au contrat.

Le Client qui souhaite interdire ou limiter l'utilisation de certains outils ou traitements doit le signaler avant le début de la prestation.

Lorsque des contraintes particulières de confidentialité, de sécurité ou de traitement des données s'appliquent aux contenus transmis, elles doivent être communiquées à Linéa avant leur transmission.

18. CONFIDENTIALITÉ

Linéa s'engage à traiter de manière confidentielle les informations non publiques communiquées par le Client dans le cadre de la prestation.

Le Client s'engage également à ne transmettre à Linéa que les informations nécessaires à la réalisation de la prestation et à signaler toute information soumise à des exigences particulières de confidentialité.

Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations :

- déjà publiques ;
 - devenues publiques sans faute de la partie concernée ;
 - déjà connues légitimement par l'autre partie ;
 - dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente.
-

19. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées dans le cadre de la relation commerciale sont traitées conformément à la politique de confidentialité accessible sur le site de Linéa.

Le Client est invité à consulter cette politique pour connaître les modalités de collecte, d'utilisation, de conservation et d'exercice de ses droits.

20. RESPONSABILITÉ

Linéa s'engage à réaliser les prestations avec diligence et conformément au périmètre défini dans le devis ou le contrat.

Linéa ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant notamment :

- d'une utilisation des livrables contraire à leur destination ou aux recommandations fournies ;
- d'une modification ultérieure du livrable par le Client ou un tiers ;
- d'une modification du contenu, de l'environnement technique ou du contexte d'utilisation ;
- d'informations incomplètes, inexacts ou tardivement transmises par le Client ;
- d'une indisponibilité ou d'un dysfonctionnement d'un service tiers indépendant de Linéa.

Pour les Clients professionnels, dans les limites permises par la loi, la responsabilité de Linéa au titre d'une prestation est limitée au montant effectivement payé au titre de la prestation concernée.

Cette limitation ne s'applique pas lorsque la loi interdit une telle limitation, notamment en cas de dommage corporel ou de faute lourde ou dolosive.

Pour les consommateurs, les dispositions du présent article ne limitent pas les droits et garanties prévus par les dispositions légales impératives.

21. FORCE MAJEURE

Linéa ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français.

Linéa informe le Client dans les meilleurs délais lorsque la situation le permet et recherche, lorsque cela est possible, une solution de report ou d'adaptation de la prestation.

22. INTERRUPTION OU ANNULATION D'UNE PRESTATION SUR DEVIS

En cas d'interruption ou d'annulation d'une prestation par le Client après acceptation du devis, les sommes correspondant aux prestations déjà réalisées et aux engagements déjà pris restent dues.

Lorsque la prestation comprend un acompte, celui-ci constitue un premier paiement sur le prix convenu.

Les conséquences financières particulières d'une interruption peuvent être précisées dans le devis lorsque la nature ou l'importance du projet le justifie.

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie peut demander la résiliation du contrat dans les conditions prévues par le droit applicable.

23. RÉCLAMATIONS ET RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

Toute réclamation doit être adressée en priorité à Linéa par écrit à :

contact@architecture-pedagogique.fr

Linéa s'engage à rechercher une solution amiable avec le Client avant toute procédure contentieuse.

Pour les Clients consommateurs, les dispositions relatives à la médiation de la consommation prévues à l'article 14 s'appliquent.

24. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties recherchent prioritairement une solution amiable.

Linéa Architecture Pédagogique - CGV - Version 2.0 - Septembre 2026

À défaut d'accord amiable, les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux règles de droit commun applicables à la situation du Client.

25. ÉVOLUTION DES CGV

Linéa peut faire évoluer les présentes CGV afin de tenir compte notamment des évolutions de son activité ou de la réglementation.

La version applicable à une commande est celle acceptée à la date de conclusion du contrat.

Linéa — Architecture Pédagogique
Carlyne GUILLAUME — Entrepreneure individuelle
SIREN 109 453 712 — SIRET 109 453 712 00019
contact@architecture-pedagogique.fr

Version 2.0 — septembre 2026

ANNEXE - FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

(À utiliser uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation.)

À l'attention de :

Carlyne GUILLAUME
Entrepreneure individuelle — micro-entreprise
Linéa — Architecture Pédagogique
Adresse professionnelle : 74930 ARBUSIGNY — France
E-mail : contact@architecture-pedagogique.fr

Je/nous* vous notifie/notifions * par la présente ma/notre * rétractation du contrat portant sur la prestation de services suivante :

Prestation concernée :

Date de commande / réservation :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

E-mail utilisé lors de la commande :

Date :

Signature du/des consommateur(s) :

..... (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

(*) Rayez la mention inutile.

Linéa — Architecture Pédagogique
Carlyne GUILLAUME — Entrepreneure individuelle
SIREN 109 453 712 — SIRET 109 453 712 00019
contact@architecture-pedagogique.fr

Version 2.0 — septembre 2026