

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'ÉCOLE VIRTUELLE

COUNCELLING SAS — 75 Boulevard Haussmann, 75008 Paris
Version mars 2026 — Art. L.6353-1 et suivants du Code du travail — Référentiel Qualiopi V9

 Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de formation réalisé auprès de L'ÉCOLE VIRTUELLE (COUNCELLING SAS), à l'exception des formations achetées via la plateforme Mon Compte Formation (CPF), régies par les CGU de cette plateforme.

ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

Pour les besoins des présentes CGV, les termes suivants ont la signification ci-après :

Terme	Définition
CGV	Les présentes conditions générales de vente.
Client	Toute personne physique ou morale achetant une ou plusieurs formations auprès de L'École Virtuelle.
Client Consommateur	Tout Client ayant la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.
Conditions Particulières	La convention ou le contrat de formation conclu entre L'École Virtuelle et le Client (art. L.6353-1 et s. Code du travail).
Contrat	L'ensemble formé par les présentes CGV et les Conditions Particulières.
Formation	Toute prestation de formation proposée par L'École Virtuelle.
Formation inter-entreprises	Formation proposée sur catalogue ou sur le Site Internet, réalisée dans les locaux de l'OF ou à distance.
Formation intra-entreprise	Formation sur mesure pour le compte d'un Client, dans ses locaux, ceux de l'OF, ou à distance.
Organisme de Formation	COUNCELLING SAS — 75 Bd Haussmann, 75008 Paris — SIRET : 820 686 848 00020 — N°DA : 11 75 60730 75.
Plateforme en Ligne (LMS)	La plateforme pédagogique utilisée et gérée par L'École Virtuelle, accessible via lecolevirtuelle.com.
Site Internet	www.lecolevirtuelle.com
Stagiaire	La personne physique suivant la Formation.
Référente Handicap	Céline Chevallier — celine.c@counselling.fr — 06 23 83 62 17 — interlocutrice dédiée PSH.

ARTICLE 2 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

2.1 — Application des CGV

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de formation réalisé par un Client auprès de L'École Virtuelle. Toutes autres conditions, notamment celles émanant du Client, ne sauraient trouver application.

L'achat d'une formation est régi par les présentes CGV, ainsi que par les Conditions Particulières conclues entre les parties. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent.

2.2 — Modification des CGV

La version applicable est celle en vigueur sur le Site Internet à la date d'achat. Les modifications ultérieures ne peuvent ouvrir droit à aucune indemnité au profit du Client.

2.3 — Exclusion CPF

Les formations achetées via la plateforme Mon Compte Formation (CPF) sont régies exclusivement par les conditions générales d'utilisation de cette plateforme, qui tiennent lieu de contrat. Les présentes CGV ne leur sont pas applicables.

ARTICLE 3 — OFFRE DE FORMATIONS

Les formations proposées par L'École Virtuelle concourent au développement des compétences professionnelles (art. L.6311-1 Code du travail). Elles sont présentées et détaillées sur le Site Internet.

Le programme détaillé de chaque formation est accessible sur le Site Internet ou sur demande auprès de l'équipe pédagogique :

- Par téléphone : 02 52 35 20 74 (lun.–ven. 9h–18h)
- Par email : informations@lecolevirtuelle.com

Dans un souci d'amélioration continue, les programmes sont susceptibles d'évoluer. De légères différences entre la présentation en ligne et le programme actualisé n'engagent pas la responsabilité de l'organisme.

ARTICLE 4 — INFORMATION PRÉ-CONTRACTUELLE ET ACCESSIBILITÉ

4.1 — Information pré-contractuelle

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant tout achat de formation, lequel vaut acceptation pleine et entière. Il reconnaît avoir reçu toutes les informations nécessaires pour s'engager en connaissance de cause, conformément aux articles L.6353-4 et L.6353-8 du Code du travail et aux articles L.111-1 et L.221-5 du Code de la consommation.

4.2 — Accessibilité et personnes en situation de handicap (PSH)

Conformément aux exigences du référentiel Qualiopi V9 (indicateurs 1, 4, 6, 9, 10, 19 et 26) et à la loi du 11 février 2005, L'École Virtuelle s'engage à accueillir, informer et accompagner les personnes en situation de handicap dans l'accès à ses formations.



RÉFÉRENTE HANDICAP — CONTACT PRIORITAIRE POUR LES PSH

Céline CHEVALLIER - Assistante Formation & Qualité

celine.c@counselling.fr | 06 23 83 62 17 (WhatsApp & téléphone)

Réponse garantie sous 3 jours ouvrés — Échanges strictement confidentiels

Des adaptations pédagogiques, techniques et organisationnelles peuvent être co-construites avant tout démarrage de formation. Elles sont formalisées dans un plan d'adaptation personnalisé, sans coût supplémentaire pour l'apprenant. Délais d'accès adaptés si nécessaire.

ARTICLE 5 — ACHAT DES FORMATIONS ET INSCRIPTION

L'achat d'une formation peut être réalisé via le Site Internet, par téléphone (02 52 35 20 74) ou par email (informations@lecolevirtuelle.com).

Le Client est seul responsable du choix des formations qu'il achète et reconnaît avoir la capacité requise pour réaliser cet achat. Il est engagé à compter de la signature des Conditions Particulières, sous réserve du droit de rétractation (art. 9 des présentes).

L'Organisme de Formation se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif à un achat ou paiement antérieur.

ARTICLE 6 — DÉROULEMENT DES FORMATIONS

6.1 — Formations à distance (e-learning et classes virtuelles)

Sauf disposition contraire dans la convention de formation, toutes les formations sont dispensées à distance en 100 % e-learning asynchrone ou en format classes virtuelles via un outil de visioconférence (ZOOM).

L'École Virtuelle met tout en œuvre, dans le cadre d'une obligation de moyens, pour assurer la continuité d'accès à la plateforme LMS et aux outils de visioconférence. En cas d'interruption technique indépendante de sa volonté, sa responsabilité ne saurait être engagée.

6.2 — Accès à la plateforme LMS

Dès validation de l'inscription, L'École Virtuelle communique au Stagiaire des codes d'accès personnels et confidentiels à la Plateforme en Ligne LMS. Ces codes sont strictement personnels ; le Client s'engage à ne pas les communiquer à un tiers.

La Plateforme donne accès aux cours vidéo et/ou audio, aux supports pédagogiques téléchargeables, aux quiz et exercices d'évaluation. L'accès est garanti pendant 1 an à compter de la date d'activation, avec possibilité d'extension pour les PSH (sur demande auprès de la référente handicap).

6.3 — Suivi pédagogique

Tout au long de la formation, le Stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique et technique (email, téléphone, WhatsApp, visioconférence) et de rendez-vous individuels avec son formateur référent, selon la formule souscrite.

6.4 — Évaluation

Le Stagiaire est soumis à une ou plusieurs épreuves d'évaluation des acquis en cours et/ou à la fin de la formation (quiz, QCM, études de cas, soutenance devant jury en visioconférence). Des aménagements sont possibles pour les PSH (tiers-temps, support visuel transmis en amont, présence d'un aidant).

ARTICLE 7 — REPORT, ANNULATION ET REMPLACEMENT

7.1 — Annulation par L'École Virtuelle

L'École Virtuelle se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter toute formation planifiée sans indemnités, sous réserve d'en informer le Client dans un délai raisonnable.

7.2 — Report ou annulation par le Client

Toute formation ou cycle commencé est dû en totalité, sauf accord contraire exprès de L'École Virtuelle.

Situation	Délai	Frais applicables
FORMATIONS INTER-ENTREPRISES		
Report par le Client	≥ 14 jours avant	Gratuit
Report par le Client	< 14 jours avant	Frais de dossier : 500 € HT
Annulation définitive ou no-show	< 14 jours avant	100 % du prix de la formation
FORMATIONS INTRA-ENTREPRISE ET FORMATIONS À DISTANCE		
1er report dans l'année	Toute date	Gratuit
Reports suivants	Toute date	Frais de dossier : 100 € HT
Annulation	< 7 jours avant	100 % du prix de la formation

⚠ Ces frais ne constituent pas une dépense budgétaire déductible de la participation à la formation professionnelle (art. L.6331-1 Code du travail).

7.3 — Remplacement d'un participant

Pour les formations intra-entreprise, le Client peut, sur demande écrite avant le début de la formation, remplacer un participant sans facturation supplémentaire.

7.4 — Cas particulier PSH

Pour les personnes en situation de handicap, le report ou l'adaptation du calendrier peut être accordé sans frais sur accord de la référente handicap (Céline Chevallier — celine.c@counselling.fr), dans le cadre du plan d'adaptation personnalisé.

ARTICLE 8 — TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

8.1 — Tarifs

Les formations sont fournies aux tarifs en vigueur indiqués sur le Site Internet, nets de taxe. L'Organisme de Formation bénéficie d'une exonération de TVA en application de l'article 261, 4, 4° du Code Général des Impôts. Le prix de la formation achetée est expressément stipulé dans les devis, conventions ou contrats, ainsi que les conditions et modalités de règlement.

8.2 — Financement de la formation

Si le Client entend faire financer tout ou partie de la formation par un organisme financeur, il lui appartient de déposer une demande de prise en charge et d'en communiquer l'accord écrit à L'École Virtuelle avant le début de la formation. Les formations certifiées Qualiopi sont éligibles aux financements suivants :

- CPF (Compte Personnel de Formation) — via moncompteformation.gouv.fr (CGU propres à la plateforme)
- OPCO — Plan de développement des compétences (accord de prise en charge requis)
- France Travail — Aide Individuelle à la Formation (AIF) pour demandeurs d'emploi
- Agefiph / FIPHFP — Financement spécifique pour les personnes en situation de handicap
- Financement personnel — Paiement en ligne ou en mensualités selon convention

ARTICLE 9 — DROIT DE RÉTRACTATION

9.1 — Client Consommateur (14 jours)

L'achat d'une formation par un Client Consommateur constitue un contrat conclu à distance au sens du Code de la consommation. Le Client Consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la signature des Conditions Particulières pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Il en informe L'École Virtuelle par tout moyen non ambigu, notamment par email à : informations@lecolevirtuelle.com ou par courrier recommandé.

9.2 — Personne physique non consommateur (10 jours)

L'achat par une personne physique agissant à titre individuel et à ses frais, sans qualité de consommateur, est soumis à un délai de rétractation de 10 jours à compter de la signature des Conditions Particulières. La rétractation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email.

9.3 — Renonciation au droit de rétractation

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation incombe au Client. Le droit de rétractation ne peut être exercé si la formation a commencé avant l'expiration du délai, après accord exprès du Client et renonciation formalisée.



Pour les PSH : si le démarrage de la formation a été retardé pour permettre la mise en place d'adaptations, le délai de rétractation court à compter du démarrage effectif du parcours adapté. Contactez la référente handicap pour toute question.

ARTICLE 10 — FORCE MAJEURE

Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle du débiteur, imprévisible lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Par convention expresse, constituent également des cas de force majeure :

- Une inaccessibilité à la Plateforme en Ligne due à un événement technique ou technologique indépendant de la volonté de L'École Virtuelle ou en cas d'urgence.
- Un accident, une maladie, une hospitalisation ou le décès du Stagiaire ou d'un ascendant/descendant de premier degré dans les jours précédant ou aux dates de la formation.

En cas d'empêchement temporaire, l'exécution est suspendue. En cas d'empêchement définitif, les parties sont libérées de leurs obligations ; seules les prestations effectivement dispensées restent dues, au prorata temporis.

ARTICLE 11 — TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS — QUALIOPi IND. 7

Toute réclamation relative à la réalisation d'une formation est à adresser par écrit :

- Par email : informations@lecolevirtuelle.com
- Par courrier postal : COUNCELLING — 75 Boulevard Haussmann, 75008 Paris
- Par WhatsApp / téléphone : 02 52 35 20 74

L'Organisme de Formation s'engage à accuser réception de toute réclamation et à y donner suite dans les meilleurs délais (objectif : 5 jours ouvrés). Un registre des réclamations est tenu à jour et exploité dans le cadre de l'amélioration continue (Qualiopi V9 — Indicateur 7).

11.2 — Médiation de la consommation

En cas de différend non résolu à l'amiable, le Client Consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Les coordonnées du médiateur compétent sont disponibles sur demande auprès de l'équipe de L'École Virtuelle.

Tout litige non résolu à l'amiable est soumis au Tribunal de Commerce de Paris (art. 15.2), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

ARTICLE 12 — GARANTIE ET ASSURANCE

L'Organisme de Formation garantit le Client contre tout défaut de conformité ou vice caché des formations provenant d'un défaut de conception ou de réalisation, à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute ou négligence prouvée de sa part, limitée aux préjudices directs, à l'exclusion de tout préjudice indirect. Le Client dispose d'un délai de 3 jours ouvrés à compter de la fin de la formation pour notifier tout vice ou défaut.

En tout état de cause, la garantie est limitée au montant HT effectivement payé par le Client pour la formation concernée.

L'Organisme de Formation a souscrit une responsabilité civile professionnelle auprès de la société MMA.

ARTICLE 13 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

COUNCELLING SAS collecte et traite les données personnelles des Clients et Stagiaires conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés.

Les données collectées sont utilisées exclusivement pour : la gestion de la relation formation, la délivrance des attestations, les obligations légales de traçabilité (Qualiopi), le suivi pédagogique.

Les données relatives à la situation de handicap sont traitées avec la plus stricte confidentialité, ne sont communiquées qu'aux personnes nécessaires à la mise en œuvre des adaptations, et ne peuvent être transmises à des tiers sans le consentement exprès de l'apprenant.

Conformément à la loi, chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et d'opposition à ses données. Ces droits s'exercent par email à : informations@lecolevirtuelle.com. Notre politique complète de protection des données est disponible sur lecolevirtuelle.com.

ARTICLE 14 — DROIT APPLICABLE ET LANGUE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction, seule la version française fait foi en cas de litige.

ARTICLE 15 — RÈGLEMENT DES LITIGES ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de différend avec L'Organisme de Formation, le Client Consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (art. L.616-1 Code de la consommation).

Tout litige auquel le Contrat pourrait donner lieu, non résolu à l'amiable, sera soumis au Tribunal de Commerce de Paris, quel que soit le siège du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Mise à jour : Paris, le 19 janvier 2026**Céline CHEVALLIER***Présidente Directrice — COUNCELLING SAS**(L'École Virtuelle)***COUNCELLING SAS**

SIRET : 820 686 848 00020

N°DA : 11 75 60730 75

RCS Paris : 820 686 848

75 Bd Haussmann — 75008 Paris

informations@lecolevirtuelle.com*Certifié Qualiopi — lecolevirtuelle.com*