YUNA FORMATIONS SARL
RCS Annecy 788 777 589 00011
13 rue Louis Revon
74000 ANNECY

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE SERVICE | **v3.2.2**

1. Définitions

On entend par "**l'organisme**", la société Yuna Formations (RCS Annecy 788 777 589), ou tout autre entité qui viendrait s'y assimiler, dont le siège social est sis 13 rue Louis Revon, 74000 Annecy, et dont les noms commerciaux sont Yuna Formations, Anacours, et Sébastien Bruneau.

On entend par "**le souscripteur**", la personne physique ou morale s'engageant par un bon de commande, ou par l'acceptation d'un devis, ou par le paiement, ou par toute autre trace écrite (les échanges électroniques faisant foi), d'une Prestation de l'organisme pour son propre compte ou celui d'un autre bénéficiaire.

On entend par "**le bénéficiaire"**, la personne physique ou morale qui bénéficie directement de la Prestation, à des fins personnelles, scolaires ou professionnelles.

On entend par "**prestation**", l'ensemble des services proposés par l'organisme, à savoir l'ensemble des prestations de formation, de cours particuliers ou collectifs, de soutien scolaire ; que ces prestations aient lieu à domicile, en visioconférence, en centre de formation (en agence), sur le lieu de travail, ou dans tout autre lieu tiers.

2. Tarifs

Les tarifs indiqués sont des prix TTC tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement de taux pourra être répercuté sur le prix des services. Toute inscription à une Prestation suppose que le souscripteur et le bénéficiaire acceptent le contenu de la prestation et s'assurent de disposer des pré-requis.

Les tarifs des prestations standards ou régulières sont affichés sur le **site de Yuna Formations** (https://yuna-formations.fr) et sur le site d'Anacours (http://anacours.com).

Les tarifs des prestations exceptionnelles et des prestations personnalisées ou individualisées, sont donnés **sur devis uniquement**.

Les gestes commerciaux et autres réductions, qu'ils soient justifiés ou non par un montant minimum d'achat, sont toujours conditionnés par le respect des engagements du souscripteur (modalités de paiement de la prestation) et du bénéficiaire (nombre d'heures).

3. Inscription

L'inscription à une prestation est actée par la signature d'un devis ou d'un bon de commande, ou à défaut un engagement écrit du souscripteur.

Pour les prestations en groupe avec un nombre de places limité, les inscriptions sont prises par ordre d'arrivée — **le paiement effectif faisant foi** — et dans la limite des places disponibles.

4. Droit de rétractation

Le souscripteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de sa commande pour exercer son droit de rétraction en adressant un courrier postal à son agence de référence. Si le souscripteur a demandé expressément à l'organisme à commencer la prestation avant la fin du délai de rétractation, il reste redevable du coût des prestations réalisées — y compris si le bénéficiaire ne s'est pas présenté aux séances — jusqu'à la réception de sa rétractation par l'organisme, y compris les frais de dossier administratif.

5. Modalités de paiement

5.1. Moyens de paiement

Le moyen de paiement par défaut pour les prestations est le **prélèvement automatique**.

Les autres moyens de paiement acceptés sont les cartes bancaires, les virements, les chèques, et les espèces.

Les paiements en espèces sont limités à 1000 € et sont proscrits pour les prestations ouvrant droit à un crédit d'impôt, délivrées par Anacours.

5.2. Délais de paiement

Stages de révisions, stage de préparation aux examens et concours, oraux et concours blanc, études dirigées, et autres prestations apparentées : le paiement est exigible à la commande et doit être effectué en totalité **48 heures ouvrées avant** le début de la prestation, même en cas de paiement échelonné.

Cours particuliers réguliers en agence, en visioconférence, ou dans un lieu tiers : le paiement est exigible sous **15 jours après** facturation mensuelle des heures de formations effectuées le mois précédent. Un dépôt de garantie correspondant à un ou plusieurs mois de formation sera demandé à l'acceptation du devis, devant obligatoirement être payé au minimum 48 heures ouvrées avant le début de la prestation. Ce dépôt de garantie pourra être déduit de factures ultérieures par l'organisme ou restitué à la fin de la prestation.

Toute autre modalité de paiement ne saurait être acceptée si elle n'a pas été explicitée en amont de la formation.

5.3. Frais de rejet de paiement

Tout rejet de paiement par prélèvement ou par carte bancaire, quel qu'en soit le motif, entraînera la facturation de **frais de rejet de paiement de 15 €** par ligne de rejet.

Après un rejet de paiement, l'organisme contactera le souscripteur afin de régulariser sa situation. A défaut de réponse sous 8 jours, l'organisme présentera à nouveau un prélèvement en banque.

5.4. Intérêts et pénalités de retard

En cas de retard de paiement par rapport au délai fixé par une facture ou à défaut les présentes conditions, l'organisme se réserve le droit de demander le **versement d'intérêts par jour de retard** égales au taux légal en vigueur.

Lorsque le souscripteur agit à des fins **professionnelles**, des **pénalités de retard** s'appliquent à partir du premier jour de retard, au taux de la banque centrale européenne en vigueur, majoré de 10 points. En tout état de cause, ce taux ne peut être inférieur à 3 fois le taux d'intérêt légal. De même, une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €** est due dès le premier jour de retard, même en cas de paiement partiel.

L'organisme se réserve le droit d'annuler partiellement ou totalement tout geste commercial pour une prestation dont les modalités de paiement n'auraient pas été respectées par le souscripteur.

6. Annulations et remboursements

6.1. Stages de révisions et oraux blancs

Toute annulation doit faire l'objet d'un écrit **au moins 72 heures** ouvrées avant le début du stage. A tout moment, l'organisme rembourse, au prorata, toute absence pour des raisons de santé sur présentation d'un certificat médical.

Dans le cas où l'annulation est du fait de l'organisme, les heures annulées seront intégralement remboursées.

L'organisme peut être amené à modifier le lieu où l'horaire d'un stage et s'engage à en informer le client au moins 48 heures avant le début du stage.

6.2. Stages de préparation aux concours

Toute annulation doit faire l'objet d'un écrit **au moins 15 jours** ouvrés avant le début du stage. A défaut, l'organisme se réserve le droit de retenir la totalité ou une quote-part du règlement dans les conditions suivantes :

- 100% du montant du règlement pour toute annulation dans les 48 heures ouvrées précédant le démarrage du stage,

- 75% du montant du règlement pour toute annulation intervenant entre le 7ème jour et 48 heures ouvrées précédant le démarrage du stage,

- 50% du montant du règlement pour toute annulation intervenant entre le 10ème jour et le 7ème jour ouvré précédant le démarrage du stage,

- 25% du montant du règlement pour toute annulation intervenant entre le 15ème jour et le 10ème jour ouvré précédant le démarrage du stage.

A tout moment, l'organisme rembourse, au prorata sur la base de 75 % du total des sommes engagées, toute absence pour des raisons de santé sur présentation d'un certificat médical.

Dans le cas où l'annulation est du fait de l'organisme, les heures annulées seront intégralement remboursées.

L'organisme peut être amené à modifier le lieu ou l'horaire d'un stage et s'engage à en informer le client au moins 48 heures avant le début du stage.

6.3. Etude dirigée et prestation assimilées

À l'exception des impératifs médicaux, les séances réservées ne sont **pas remboursables**. A tout moment, l'organisme rembourse, au prorata, toute absence pour des raisons de santé sur présentation d'un certificat médical.

Dans le cas où l'annulation d'une séance est du fait de l'organisme, les heures annulées seront reportées sur une séance ultérieure. En cas d'annulation pure et simple du fait de l'organisme, les heures annulées seront remboursées intégralement.

6.4. Autres cours et formations

Pour les autres cours en agences et les formations, à l'exception des impératifs médicaux, les cours commandés ne sont **pas remboursables**. À tout moment, l'organisme rembourse sous forme d'avoir utilisable pendant un an, au prorata, toute absence pour des raisons de santé sur présentation d'un certificat médical.

Hors cas de force majeure, le bénéficiaire, ou par extension le souscripteur, fait son affaire personnelle de la communication avec les formateurs qui lui seront affectés par l'organisme, afin de modifier l'organisation des séances et d'éviter toute annulation qui lui serait *in fine* facturée.

Dans le cas où l'annulation est du fait de l'organisme, les cours seront remboursés dans leur intégralité.

L'organisme peut être amené à modifier le lieu où l'horaire d'une session de formation et s'engage à en informer le client au moins 48 heures avant le début de la session.

6.5. Résiliation ou suspension par l'organisme

En cas de situation de **force majeure** indépendante de l'organisme (catastrophe naturelle, pandémie, grève ou blocage général, ou autres circonstances similaires) , ou en cas **faute manifeste du bénéficiaire** ou du souscripteur (absentéisme, indiscipline, fraude, ou tout autre fait de nature immorale, illégale ou répréhensible), l'organisme se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les prestations à venir du bénéficiaire, ou de résilier tout contrat ou autre engagement le liant au souscripteur.

Les exemples précités ne sauraient constituer une liste exhaustive, et les conséquences de l'inexécution d'un engagement de l'organisme sont précisées dans l'article 1218 du Code civil.

Lorsque la responsabilité du bénéficiaire ou du souscripteur est engagée, l'organisme se réserve le droit de ne pas rembourser les sommes correspondant aux prestations non effectuées.

6.6. Modalités de remboursement

Uniquement dans les cas d'annulation listés précédemment et ouvrant droit à un remboursement, sous réserve de la réception des éventuels justificatifs demandés, les montants concernés seront crédités sous forme d'avoir à réception des justificatifs. Ces sommes pourront ensuite être remboursées sur simple demande, par virement uniquement, dans un délai ne pouvant excéder 30 jours à compter de la génération de l'avoir.

7. Conditions particulières de service

7.1. Anacours

Les prestations de **cours particuliers à domicile sous la marque Anacours** sont régies par les conditions générales de service d'Anacours, consultables à l'adresse :

https://www.anacours.com/conditions-generales-de-service/

Pour toutes les autres prestations facturées par l'organisme (stages en petits groupes, préparations aux concours, cours particuliers en agence), quand bien même elles seraient dispensées sous la marque Anacours, les présentes conditions générales s'appliquent en lieu et place de celles affichées sur le site d'Anacours.

7.2. Conditions particulières de service - Sébastien Bruneau

Les prestations de **cours particuliers dispensés par Sébastien Bruneau**, enseignant indépendant, sont régies par les conditions particulières de service, accessibles à l'adresse :

https://sebastien-bruneau.fr/dl:cgs-sebastien-bruneau,24.pdf

7.3. Conditions particulières de service - Etude dirigée

Définition. Le service "étude dirigée" ou “cours collectif hebdomadaire” a pour objet de proposer à des élèves une aide notionnelle et méthodologique, dans l’accomplissement des devoirs ou la préparation d’évaluations. Les séances se déroulent en petit groupe de 2 à 6 élèves, et l’intervenant alterne entre l’aide individualisée pendant que les autres élèves travaillent en autonomie, et les explications collectives.
Cette prestation ne se substitue pas à des cours particuliers ou du soutien scolaire individuel.

Planning. Les séances ont lieu à heures fixes de manière hebdomadaire, les participations à celles-ci se font par plage de 1h ou 2h. Le planning est fixé par l’agence en début d’année. Des créneaux supplémentaires sont susceptibles d’être ajoutés en cours d’année.
Sauf mention contraire, l'étude dirigée n’est pas organisée pendant les périodes de vacances scolaires.

Inscription. Les séances sont commandées et réservées à l'avance par le souscripteur et les inscriptions ne peuvent pas se faire d'une semaine à l'autre.
Les bénéficiaires sont inscrits à des séances consécutives si suffisamment de places disponibles. En cas de manque de places disponibles, les bénéficiaires peuvent être inscrits sur d’autres créneaux horaires ou à des séances ultérieures.

7.4. Conditions particulières de service - Visioconférence

Pour toutes les prestations à distance, par visioconférence, quelle que soit l’application utilisée par l’organisme, le bénéficiaire fait son affaire personnelle de la compatibilité et de l’état de son matériel personnel, ainsi que de la stabilité du réseau qu’il utilise. Aucun matériel informatique n’est mis à disposition du bénéficiaire par l’organisme pour de telles prestations.

Aucun remboursement ne saurait être justifié par une défaillance du matériel informatique utilisé par le bénéficiaire.

En cas de défaillance constatée sur l’application ou sur le matériel utilisés par l’organisme, ce dernier devra proposer une nouvelle date de formation au bénéficiaire. En cas d’impossibilité de rattraper les séances annulées pour de telles raisons, un remboursement sera possible conformément aux modalités prévues par les conditions générales de service.

7.5. Autres conditions

Les éventuelles autres conditions particulières relatives à une prestation donnée sont précisées sur les devis, sur les bons de commande, dans les conventions de formation, dans tout document appelé “conditions particulières de service” ou “conditions particulières de vente”, et s’étendent à tous les échanges écrits entre l’organisme et le souscripteur (ou le bénéficiaire quand il l’interlocuteur avec l’organisme) avant le paiement de la prestation.

En l’absence de telles mentions, les présentes conditions s’appliquent dans leur intégralité.

8. Propriété intellectuelle

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations, et relatifs au site internet de l'organisme, sont la propriété intellectuelle de l'organisme. Il est interdit de reproduire, exploiter, diffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, ces éléments, sous quelque forme que ce soit (version papier, version informatique, enregistrement sonore, etc.), et ce quelle que soit la langue, sans l'accord explicite, formel, et écrit, de l'organisme.

Les documents pédagogiques mis à disposition du grand public sur le site internet officiel de l'organisme, ainsi que sur les sites apparentés, sont libres de reproduction, à la condition unique de mentionner l'origine du document : nom de l'auteur, adresse URL. Les documents en question sont enregistrés sous licence CC-BY-SA 2.0 FR.

9. Litiges

9.1. Qualité et réclamation

L'organisme et ses sous-traitants s'engagent sur la qualité de leurs prestations. Les prestations de formation constituent à priori uniquement un apport supplémentaire au travail personnel du bénéficiaire.

Les prestations ne garantissent pas directement une réussite à un concours ou un examen.

Si le souscripteur ou le bénéficiaire devaient ne pas s'estimer satisfaits, ils s'engagent à le faire immédiatement savoir à l'organisme, qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

L'organisme ne pourra pas être tenu responsable de la non-résolution de problèmes qui ne lui auraient pas été remontés par le souscripteur ou le bénéficiaire dans des délais raisonnables.

9.2. Preuves

Les devis, factures, attestations fiscales, fiches de renseignements, justificatifs de paiement, communications électroniques, courriers et tout autre document établi entre l'organisme et le souscripteur ou le bénéficiaire, conservés par l'organisme, ainsi que les registres informatisés (y compris les retranscriptions et résumés des échanges téléphoniques, lorsqu'ils existent) de l'organisme, seront considérés comme preuves des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties et constitueront des copies fidèles et durables au sens des articles 1365 et suivants du Code civil.

9.3. Règlement des litiges

Les prestations, leur organisation, et leurs paiements, sont soumis à la loi française.

L'organisme s'engage à entamer une procédure de résolution amiable de tout litige dont on lui aura clairement fait part par écrit. En vertu de l'article L612-1 du Code de la consommation, le souscripteur peut faire appel au médiateur de la consommation de l'AME Conso (11 place Dauphine 75001 Paris, www.mediationconso-ame.com), désigné par l'organisme.

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions générales de service sera de la compétence exclusive des autorités judiciaires compétentes (le tribunal de commerce d'Annecy à la rédaction des présentes conditions).

10. Protection des données personnelles

L'organisme s'engage à préserver la confidentialité des informations communiquées conformément à la loi Informatique et liberté n° 78-17 datant du 6/01/1978. La politique de gestion des données personnelles est disponible à l'adresse :

https://yuna.pro/donnees

Le souscripteur et le bénéficiaire disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données les concernant qu'ils peuvent exercer en s'adressant à :

YUNA FORMATIONS, À l'attention du DPO, 1 rue Maréchal Leclerc, 74300 Cluses

ou en adressant un courrier électronique à l'adresse :

contact@yuna-formations.fr

11. Application

Les présentes conditions générales et particulières s'appliquent à compter du jour de leur publication de leur dernière version (3.2.2), le 17 septembre 2025.