

Conditions générales de vente

Clients professionnels · Version du 29 juillet 2026 · Remplace la version du 6 novembre 2023

Article 1 — Objet, champ d'application et définitions

1.1. Identification

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont mises à disposition sur le site www.changingup.fr. Elles définissent les conditions dans lesquelles la société **CHANGING UP**, société par actions simplifiée au capital de 5 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Antibes, SIRET 808 225 767 00017, dont le siège social est situé 1160 route de Grasse, Riviera Park A2, 06600 Antibes, représentée par son président Marc FAZIO (ci-après « CHANGING UP » ou l'« Organisme de formation »), fournit ses prestations.

La déclaration d'activité de CHANGING UP est enregistrée sous le numéro **93 06 08936 06** auprès de la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. CHANGING UP est certifié **Qualiopi** au titre de la catégorie d'action « actions de formation ».

1.2. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations vendues par CHANGING UP à des **clients professionnels** : actions de formation intra-entreprise et inter-entreprises, en présentiel, en classe virtuelle, à distance ou en parcours mixte, prestations de conseil et d'ingénierie pédagogique associées, ainsi que la mise à disposition de la plateforme d'évaluation **Adaptiv' by Changing Up**.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Sauf dérogation expresse et écrite de CHANGING UP, elles prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur ses conditions générales d'achat. En cas de contradiction entre les CGV et une convention de formation signée entre les Parties, cette dernière prévaut pour la prestation qu'elle régit.

Les CGV sont susceptibles d'évoluer. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande. Les modifications n'ouvrent droit à aucune indemnité au profit du Client.

1.3. Définitions

- **Client** : la personne morale qui commande une Prestation, en son nom ou pour le compte de ses collaborateurs ou de ses propres clients.
- **Participant** (ou Stagiaire) : la personne physique qui suit la Formation.
- **Formation** : toute action de formation dispensée par CHANGING UP, quelle qu'en soit la modalité.
- **Plateforme** : la plateforme d'évaluation adaptative Adaptiv' by Changing Up, accessible à l'adresse adaptive.changingup.fr.
- **Prestation** : toute Formation, prestation de conseil ou mise à disposition de la Plateforme commandée par le Client.
- **Parties** : CHANGING UP et le Client, individuellement la « Partie ».

Clients professionnels uniquement. Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux consommateurs au sens du Code de la consommation. CHANGING UP ne commercialise pas ses Prestations auprès de particuliers agissant à des fins non professionnelles.

Article 2 — Commande et formalisation

2.1. Proposition et acceptation

Toute demande donne lieu à une proposition pédagogique et financière établie par CHANGING UP. La durée de validité de la proposition est de **deux mois** à compter de sa date d'édition.

L'acceptation de la proposition par le Client, matérialisée par un devis ou un bon de commande daté, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord », vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV ainsi que des dates, lieux et modalités arrêtés. Cette acceptation doit parvenir à CHANGING UP au plus tard **quinze jours ouvrés** avant la date de la première session, sauf accord exprès sur un délai plus court.

Une convention de formation professionnelle est établie conformément à l'article L. 6353-2 du Code du travail. Les documents contractuels peuvent être signés par voie électronique, laquelle vaut preuve entre les Parties.

2.2. Analyse du besoin et positionnement

Préalablement à la Formation, le Client transmet à CHANGING UP les éléments nécessaires à l'analyse du besoin, notamment via le formulaire de recueil des besoins disponible sur le Site. Un questionnaire de positionnement peut être adressé aux Participants afin d'ajuster le contenu et le niveau de la Formation. Le Client fait son affaire de la transmission de ces documents à ses collaborateurs.

2.3. Convocation et informations pratiques

Au plus tard **sept jours ouvrés** avant la Formation, le Client reçoit la confirmation de la session, la convocation et les informations pratiques : horaires, lieu ou modalités de connexion, matériel requis. Le lieu indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel ; CHANGING UP peut convoquer les Participants à une autre adresse fournie par le Client.

2.4. Documents de fin de formation

À l'issue de la Formation, et au plus tard dans les quinze jours ouvrés, CHANGING UP adresse au Client la facture, la copie des feuilles d'émargement et la synthèse des évaluations.

Deux documents distincts sont établis :

- une **attestation de fin de formation** remise à chaque Participant, mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis, conformément à l'article L. 6353-1 du Code du travail ;
- un **certificat de réalisation**, établi selon le modèle publié par le ministère du Travail et transmis au Client ainsi que, le cas échéant, à l'organisme financeur, afin d'attester de l'exécution de l'action.

Lorsque les émargements ou évaluations sont réalisés sur les supports du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à CHANGING UP. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action au titre de ses obligations de financement de la formation professionnelle.

2.5. Erreur ou omission

Toute erreur ou omission constatée lors de l'inscription peut être signalée par courriel à m.fazio@changingup.fr.

Article 3 — Réalisation de la Formation

3.1. Méthodes et programme

CHANGING UP est libre du choix des méthodes et outils pédagogiques, qui relèvent de sa seule compétence. Les contenus figurant sur les fiches de présentation sont fournis à titre indicatif : l'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les ajuster en fonction de l'actualité, du niveau des Participants ou de la dynamique du groupe, sans que les objectifs pédagogiques contractuels en soient altérés.

CHANGING UP se réserve le droit de remplacer un intervenant par une personne aux compétences équivalentes.

3.2. Effectif

Un effectif minimum et un effectif maximum sont définis pour chaque Formation. CHANGING UP s'engage à ne pas dépasser l'effectif prévu et limite en principe les groupes à douze Participants, sauf disposition particulière convenue avec le Client.

3.3. Durée et horaires

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation ou la convocation, la durée quotidienne d'une Formation est de sept heures, avec une pause au milieu de chaque demi-journée.

3.4. Lieu et moyens

Les Formations intra-entreprise sont assurées dans les locaux du Client, avec les moyens logistiques qu'il fournit — a minima une salle adaptée à l'effectif, un ordinateur, un système de projection et un paperboard. Pour les Formations en classe virtuelle, le Client s'assure que les Participants disposent d'une connexion, d'un équipement et d'un environnement de travail permettant leur participation effective.

Les Participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. CHANGING UP se réserve le droit, sans indemnité, d'exclure tout Participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la Formation ou manquerait gravement à ce règlement.

3.5. Documentation pédagogique

Les supports remis constituent une documentation pédagogique et non un manuel pratique ni un document officiel explicitant la réglementation applicable. Les annexes documentaires complètent la Formation sans engagement d'exhaustivité. CHANGING UP n'est pas tenue d'assurer la mise à jour de cette documentation postérieurement à la Formation.

3.6. Évaluation

Les acquis des Participants sont évalués selon les modalités décrites dans le programme. Un questionnaire de satisfaction est remis à l'issue de la Formation. Une évaluation différée peut être conduite auprès du Client et des Participants selon les modalités convenues entre les Parties.

Article 4 — Accessibilité et situation de handicap

CHANGING UP étudie, pour chaque demande, les conditions d'accueil et les adaptations permettant la participation de personnes en situation de handicap. Le Client informe CHANGING UP, dès la commande et au plus tard quinze jours ouvrés avant la Formation, de tout besoin d'aménagement, afin que les adaptations nécessaires puissent être étudiées et mises en œuvre.

Le référent handicap de CHANGING UP est **Marc FAZIO**, joignable à l'adresse **handicap@changingup.fr**. Toute demande reçoit une réponse dans un délai de cinq jours ouvrés. Lorsque les adaptations requises excèdent les moyens de CHANGING UP, celle-ci oriente le Client vers les acteurs compétents.

Article 5 — Conditions financières

5.1. Prix

Les prix sont exprimés **hors taxes** et figurent sur la proposition commerciale, le devis, le bon de commande ou la convention de formation. Toute Formation ou tout cycle commencé est dû dans sa totalité.

Pour les Formations intra-entreprise, les frais liés aux outils et matériels pédagogiques, ainsi que les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement des intervenants, sont facturés en sus, sur la base des conditions convenues ou, à défaut, des frais réels justifiés.

5.2. Facturation et règlement

Sauf échéancier particulier convenu entre les Parties, la facture est émise à l'issue de la Prestation et payable à **trente jours à compter de sa date d'émission**, par virement bancaire, sans escompte pour paiement anticipé. Pour les parcours longs, des facturations intermédiaires peuvent être établies au fur et à mesure de la réalisation.

5.3. Prise en charge par un organisme financeur

Lorsque le Client sollicite la prise en charge de tout ou partie du prix par un organisme financeur, il lui appartient :

- d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de son acceptation ;
- de communiquer l'accord de financement à CHANGING UP avant la date de la Formation ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme désigné.

À défaut d'accord de prise en charge reçu au premier jour de la Formation, le Client est facturé de l'intégralité du prix. En cas de non-paiement par l'organisme financeur, quelle qu'en soit la cause, le Client demeure redevable de l'intégralité du prix.

Article 6 — Retard et défaut de paiement

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, toute somme non réglée à l'échéance donne lieu, de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, au paiement de **pénalités de retard** calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, ainsi qu'à une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros**. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, CHANGING UP peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

En cas de non-paiement intégral d'une facture échue, et après mise en demeure restée sans effet pendant cinq jours calendaires, CHANGING UP se réserve la faculté de suspendre toute Prestation en cours ou à venir, de refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte, et d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Tout règlement ultérieur est imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

Article 7 — Annulation, report ou modification par CHANGING UP

CHANGING UP se réserve le droit d'annuler ou de reporter une Formation, notamment lorsque l'effectif est jugé pédagogiquement inapproprié, en informant le Client au plus tard sept jours calendaires avant la date prévue. Aucune indemnité n'est due à ce titre.

Lorsque le report n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, CHANGING UP procède au remboursement de la totalité des sommes versées au titre de la Formation annulée, à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient à moins de sept jours calendaires de la Formation, CHANGING UP rembourse en outre, sur présentation de justificatifs, les frais de transport engagés par le Client et non remboursables par le transporteur.

En cas de force majeure, CHANGING UP s'engage à organiser une nouvelle session dans les meilleurs délais, sans qu'aucune indemnité soit due.

Article 8 — Annulation, report ou remplacement par le Client

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une Formation. La demande doit être formulée par écrit. Les conditions financières applicables sont les suivantes, appréciées à la date de réception de la demande par CHANGING UP :

Délai avant la Formation	Montant facturé
Plus de 30 jours ouvrés	Frais de préparation engagés uniquement, sur justificatifs
Entre 30 et 15 jours ouvrés	50 % du prix, majorés des frais de préparation engagés
Moins de 15 jours ouvrés	100 % du prix, majorés des frais de préparation engagés

Les frais de préparation comprennent notamment la conception et l'adaptation pédagogique, la location de salle, les frais de déplacement et d'hébergement non annulables.

Le Client peut à tout moment, et sans frais, **remplacer un Participant** par une autre personne présentant un profil et un niveau équivalents, sous réserve d'en informer CHANGING UP par écrit avant le début de la Formation.

Les sommes dues au titre du présent article correspondent à une indemnité contractuelle et ne sont pas imputables sur la contribution financière obligatoire de formation du Client.

Article 9 — Plateforme Adaptiv' by Changing Up

9.1. Objet et droit d'usage

Lorsque la Prestation comprend l'accès à la Plateforme, CHANGING UP concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, pour la durée, le périmètre et le nombre d'utilisateurs définis à la commande. Ce droit d'usage n'emporte aucun transfert de propriété sur la Plateforme, ses contenus d'évaluation ou ses algorithmes.

9.2. Comptes et accès

Le Client est responsable de la désignation des utilisateurs et de la confidentialité des identifiants qui leur sont attribués. Il informe sans délai CHANGING UP de toute utilisation non autorisée. CHANGING UP peut suspendre un accès à titre conservatoire en cas d'usage manifestement anormal ou frauduleux.

9.3. Statut des résultats

Les résultats produits par la Plateforme constituent une mesure pédagogique destinée à orienter les parcours de formation. Ils n'ont pas valeur de certification et ne peuvent constituer le fondement unique d'une décision relative à la situation professionnelle d'un Participant, notamment en matière de recrutement, d'évaluation professionnelle, de promotion ou de sanction. Le Client s'engage à en faire un usage conforme à cette finalité et à informer les Participants des conditions d'utilisation de leurs résultats.

9.4. Disponibilité et évolutions

La Plateforme est fournie dans le cadre d'une obligation de moyens. CHANGING UP peut faire évoluer ses fonctionnalités et ses contenus sans altérer substantiellement le service attendu pendant la durée du contrat. Les interruptions pour maintenance sont, dans la mesure du possible, planifiées et annoncées.

Article 10 — Propriété intellectuelle

Les supports, contenus, méthodes et outils pédagogiques remis ou rendus accessibles dans le cadre d'une Prestation demeurent la propriété exclusive de CHANGING UP. Il en va de même de la marque **Adaptiv' by Changing Up** et des méthodes propriétaires de CHANGING UP.

L'ensemble des textes, commentaires, illustrations et images reproduits sur ces supports est protégé par le droit d'auteur pour le monde entier. Toute reproduction, totale ou partielle, ainsi que toute utilisation autre que celle strictement nécessaire au suivi de la Formation par les Participants, est soumise à l'autorisation écrite et préalable de CHANGING UP.

Le Client s'interdit en particulier de céder, diffuser ou communiquer ces supports à des tiers, ainsi que de les exploiter, directement ou indirectement, en vue de concevoir ou de commercialiser une prestation concurrente.

Article 11 — Responsabilité et assurance

Le Client est seul responsable du choix de la Prestation au regard de ses besoins et de ceux de ses collaborateurs.

La responsabilité de CHANGING UP ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée. Elle est limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, notamment perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation ou préjudice commercial. En tout état de cause, le montant total des sommes mises à la charge de CHANGING UP ne peut excéder le prix hors taxes payé au titre de la Prestation concernée.

CHANGING UP ne peut être tenue responsable des dommages ou pertes d'objets et effets personnels apportés par les Participants. Il appartient au Client de vérifier que ses assurances couvrent ses collaborateurs pendant la Formation.

CHANGING UP déclare être titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant son activité. Une attestation est communiquée sur simple demande.

Article 12 — Confidentialité et référencement commercial

Les Parties s'engagent à garder confidentiels les documents et informations auxquels elles ont accès à l'occasion de la Prestation ou des échanges antérieurs, notamment le contenu des propositions commerciales transmises par CHANGING UP.

CHANGING UP s'engage à ne pas communiquer à des tiers, autres que les partenaires concourant à la réalisation de la Formation et les organismes financeurs, les informations transmises par le Client, y compris celles relatives aux Participants.

Référencement. Sous réserve de l'accord préalable et écrit du Client, CHANGING UP peut mentionner son nom et une description objective de la nature des Prestations réalisées dans ses listes de références et ses propositions commerciales. Cet accord peut être retiré à tout moment par simple notification écrite.

Article 13 — Force majeure

Aucune des Parties ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des juridictions françaises. La Partie empêchée en informe l'autre sans délai et les Parties recherchent ensemble une solution de report.

Sont notamment assimilées à des cas de force majeure les grèves affectant les réseaux de transport utilisés par les intervenants pour se rendre sur le lieu de la Formation, dès lors qu'aucune solution de remplacement raisonnable n'est disponible.

Article 14 — Données à caractère personnel

14.1. Cadre général

Chaque Partie s'engage à respecter le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après les « Dispositions applicables »).

14.2. CHANGING UP responsable de traitement

CHANGING UP agit en qualité de responsable de traitement pour les données nécessaires à la gestion de la relation commerciale, à l'organisation administrative et pédagogique des Formations et au respect de ses obligations légales et de certification. Les finalités, bases légales, durées de conservation et destinataires sont détaillés dans la politique de confidentialité accessible depuis le Site.

Les personnes concernées disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès. Ces droits

s'exercent auprès de m.fazio@changingup.fr, sans préjudice du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

14.3. CHANGING UP sous-traitant

Lorsque le Client transmet des données nécessaires à la fourniture d'une Prestation, notamment dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, le Client a la qualité de responsable de traitement et CHANGING UP celle de sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement précité. À ce titre, CHANGING UP s'engage à :

- traiter les données conformément aux instructions documentées du Client et pour la seule finalité de fournir la Prestation, et l'informer si une instruction lui paraît constituer une violation des Dispositions applicables ;
- garantir la confidentialité des données et veiller à ce que les personnes autorisées à les traiter s'engagent à la respecter ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, et appliquer les principes de protection des données dès la conception et par défaut ;
- notifier au Client toute violation de données sans délai après en avoir pris connaissance ;
- mettre à disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations et permettre la réalisation d'audits ;
- au terme de la Prestation et au choix du Client, détruire les données ou les lui renvoyer, et justifier par écrit qu'aucune copie n'est conservée, sous réserve des obligations légales de conservation.

Sous-traitance ultérieure et localisation. CHANGING UP peut recourir à des sous-traitants ultérieurs pour l'hébergement et l'exploitation de la Plateforme. La liste de ces sous-traitants, la localisation des données ainsi que les garanties encadrant tout transfert hors de l'Espace économique européen sont communiquées au Client et figurent dans la politique de confidentialité. CHANGING UP impose contractuellement à ces sous-traitants des obligations équivalentes aux présentes et demeure responsable de leur exécution à l'égard du Client.

Le Client garantit avoir satisfait aux obligations qui lui incombent, notamment l'information des personnes concernées, et garantit CHANGING UP contre tout recours ou réclamation de leur part.

Article 15 — Renseignements et réclamations

Toute demande d'information ou réclamation relative à une Prestation ou aux présentes CGV est adressée par écrit à CHANGING UP — SAS CHANGING UP, 1160 route de Grasse, Riviera Park A2, 06600 Antibes — ou par courriel à m.fazio@changingup.fr.

Toute réclamation fait l'objet d'un accusé de réception sous cinq jours ouvrés et d'une réponse motivée dans un délai maximal de quinze jours ouvrés. Les modalités de traitement sont décrites sur la page « Nos engagements de formation » du Site.

Article 16 — Dispositions diverses

- **Nullité partielle.** Si l'une des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite sans entraîner la nullité des présentes ni de la Prestation concernée.
- **Archivage.** Une fois la Prestation réalisée, les documents contractuels sont conservés sous forme numérique pendant six ans, conformément aux obligations légales et de certification.
- **Absence de renonciation.** Le fait de ne pas revendiquer l'application d'une disposition des CGV, de manière permanente ou temporaire, ne vaut pas renonciation à celle-ci.
- **Sous-traitance.** CHANGING UP peut sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Prestations. Elle demeure responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations en résultant.
- **Indépendance des Parties.** Les Parties exercent leurs activités de manière indépendante, sans que les présentes puissent être interprétées comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.
- **Prescription.** Toute action fondée sur les présentes CGV doit être engagée dans un délai de deux ans à compter de la survenance de son fait générateur.

Article 17 — Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Tout différend relatif à leur formation, leur interprétation, leur exécution ou leur cessation fera l'objet d'une tentative de résolution amiable entre les Parties. À défaut d'accord dans un délai de trente jours à compter de la première notification écrite, le différend sera porté devant le **tribunal de commerce compétent dans le ressort du siège social de CHANGING UP**, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.