

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Cette page présente les Conditions générales de vente et d'utilisation des formations digitales Make Me Glow à destination des professionnels de l'hôtellerie ainsi que les modalités de déroulement des formations.

## PRÉAMBULE

Make Me Glow, SAS au capital social de 1 000 euros, dont le siège social se situe au 49, rue de Strasbourg 93110 Rosny-sous-bois, qui dispense des actions de formation concourant au développement des compétences dans les métiers de l'hôtellerie-restauration

La Déclaration d'activité d'Organisme de formation est enregistrée sous le numéro 11930970693 auprès du Département du Contrôle de la Formation professionnelle de la DRIETS – Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités d'Île-de-France.

Catégorie des actions concourant au développement des compétences objet du présent Contrat (Code du travail, article L6313-1) : **Actions de formation.**

Modalité de réalisation des parcours pédagogiques (Code du travail, article L6313-2) : **actions de formation à distance** (FOAD : e-learning et sessions de pratique à travers nos capsules basées sur une IA vocale).

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») encadrent :

- La vente de formations digitales à destination des établissements hôteliers, accessibles à partir de la plateforme développée par Make Me Glow.

Make Me Glow se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment.

Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le présent site <https://www.makemeglow.fr/>

## ARTICLE 1. OBJET

Les Conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toute commande passée auprès de Make Me Glow par les établissements hôteliers (ci-après « **Client(s)** »), tant en France qu'à l'étranger.

Les utilisateurs du Client sont les personnes physiques placées sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, animateur, sous-traitant, etc.) et désignées par le Client pour accéder aux formations digitales de Make Me Glow en tant qu'apprenants, soit en tant que Référent formation (ci-après « **Utilisateurs** »).

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client et de ses Utilisateurs aux CGV. Le Client et ses Utilisateurs déclarent accepter sans réserve l'intégralité des CGV.

Les formations digitales sont des formations à distance accessibles dans un espace électronique sécurisé. Elles sont structurées en modules.

## **ARTICLE 2. NATURE DES OFFRES**

Make Me Glow est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

### **2.1. Offres de formation proposées :**

Les offres de formation proposées sont présentées sur la page [Nos formations](#) du présent site.

### **2.2. Le catalogue évolutif des formations disponibles est consultable sur les sites suivants :**

- Sur le site [Nos formations](#) : sélectionner une formation, cliquer sur « Télécharger le programme » à droite de chaque fiche pour l'enregistrer au format PDF ou pour l'imprimer.

Les modalités de commande et de contractualisation sont décrites à l'ARTICLE 6.

## **ARTICLE 3. PRESTATIONS INCLUSES DANS L'OFFRE DE SERVICE**

### **3.1 Dans le cadre de ses formations digitales, Make Me Glow consent au Client :**

– l'accès, au sein de la plateforme Make Me Glow, à un espace de formation et d'échanges en ligne dédié et personnalisé pour le Client et ses Utilisateurs par Make Me Glow. Une invitation à rejoindre leur espace de formation est envoyée par e-mail aux Utilisateurs. L'accès à la plateforme se fait par internet. Il est soumis à l'acceptation préalable des conditions générales d'utilisation. En effet, **lors de leur première connexion**, les **utilisateurs doivent valider les CGU de cette plate-forme**. Cet espace est associé à la session de formation correspondant à la formation choisie par le Client.

– l'ouverture, au profit des Utilisateurs et du Client, d'un accès personnel à la plateforme Make Me Glow hébergeant les formations digitales.

Modalités d'accès à la plateforme de formation : voir ARTICLE 4.

Durée d'accès des Utilisateurs à la plateforme de formation : voir ARTICLE 5.

– le droit, pour les Utilisateurs du Client, d'accéder aux modules commandés par le Client ;

- le droit, pour les Utilisateurs du Client, de bénéficier d'une Assistance technique et pédagogique appropriée telle que décrite à l'ARTICLE 3.3 – « Assistance technique et pédagogique » ;
- le droit, pour les Utilisateurs du Client, de télécharger les supports pédagogiques pendant toute la durée d'accès à la formation (fiches, affiches pédagogiques, infographies, autres documents PDF, retranscriptions écrites de vidéos...) à l'exception des vidéos, des fichiers audios et des contenus animés. Durée d'accès des Utilisateurs du Client à la plateforme de formation : voir ARTICLE 5.
- le droit, pour les Utilisateurs du Client, d'obtenir une attestation de réussite nominative par formation à télécharger par l'apprenant. Dans le cas d'un parcours comportant plusieurs formations, chacune des formations se termine par une évaluation, l'apprenant peut donc télécharger plusieurs attestations de réussite. Ces attestations vous sont délivrées au fil de votre réussite.
- le droit, pour les Clients bénéficiant d'un paiement de leurs formations par un financeur de la formation professionnel, de bénéficier d'un certificat de réalisation par apprenant à destination de ce financeur.
- le droit, pour les Utilisateurs du Client (apprenants, commanditaires), de renseigner le questionnaire en ligne d'évaluation de la formation accessible à l'issue de sa formation, dans un objectif d'amélioration continue des formations dispensées par Make Me Glow.

### **3.2. Confidentialité des accès à la formation**

Les e-mails de l'Utilisateur et du Client sont des informations à caractère personnel au sens de la Loi informatique et liberté modifiée et du Règlement européen n° 2016/679 pour la protection des données personnelles adopté par le Parlement le 26 avril 2016 (RGPD), et sont strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive des Utilisateurs et du Client. À ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés. Le Client se porte garant auprès de Make Me Glow de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants de connexion. Le Client s'engage à mettre en œuvre un niveau de sécurité permettant de protéger les données personnelles de ses Utilisateurs.

Le Client et/ou ses Utilisateurs informeront sans délai Make Me Glow de la perte ou du vol de ces identifiants de connexion.

En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des identifiants de connexion, Make Me Glow se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

### **3.3. Assistance technique et pédagogique**

En application de l'article D.6313-3-1 du Code du travail, Make Me Glow met à disposition du Client et de ses Utilisateurs une assistance technique et pédagogique appropriée. Cette assistance est accessible les jours ouvrés :

- par e-mail : [bonjour@makemeglow.fr](mailto:bonjour@makemeglow.fr). Ce mode de communication est à privilégier par les commanditaires pour la traçabilité des demandes. Le Client et/ou l'Utilisateur doivent veiller formuler des demandes précises.

Une assistance téléphonique est également possible au 06 35 16 57 18, du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures 30 et de 14 heures à 17 heures.

La prise en compte de la demande de l'Utilisateur par l'Assistance technique et pédagogique de Make Me Glow s'effectue les jours ouvrés sous quelques heures. Dans le cas d'un problème plus technique, la réponse de Make Me Glow à l'Utilisateur dépend du délai de réponse du support technique de la plateforme. L'Utilisateur est informé du suivi de sa demande.

#### **ARTICLE 4. MODALITÉS D'ACCÈS DE L'UTILISATEUR À SA / SES FORMATION(S) SUR LA PLATE-FORME DE FORMATION**

Une fois leur compte créé sur la plate-forme Make Me Glow (voir ARTICLE 10. TRANSMISSION À L'UTILISATEUR DES INFORMATIONS DE CONNEXION À LA PLATEFORME DE FORMATION), les Utilisateurs du Client peuvent, accéder à leurs formations au choix selon les modalités suivantes :

- Sur un ordinateur/tablette ou mobile : accès à partir du lien <https://www.main-bvxea6i-eyvbqo4argqyo.fr-3.platformsh.site/>

Les Utilisateurs et le Client devront s'assurer préalablement, et durant toute l'utilisation du service, de la compatibilité permanente de leur environnement technique avec la plateforme Make Me Glow hébergeant ces formations digitales. Il appartient notamment au Client de s'assurer que les Utilisateurs disposent des matériels, logiciels et équipements leur permettant d'utiliser cette plate-forme.

Optimisation de la qualité de l'expérience utilisateur des formations : consulter en temps réel les recommandations Make Me Glow (noms des navigateurs web recommandés notamment ; veillez toujours à disposer de la version la plus récente du navigateur)..

Informations complémentaires concernant la consultation des vidéos :

L'utilisation de la plate-forme de formation Make Me Glow implique l'acceptation pleine et entière de ses Conditions générales d'utilisation. Ces conditions d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment. Cette plateforme est normalement accessible à tout moment aux Utilisateurs. Une interruption pour raison de maintenance technique peut être toutefois décidée par Make Me Glow, restreignant ainsi momentanément l'accès aux formations digitales.

Enfin, le Client et/ou les Utilisateurs devra s'assurer qu'il dispose du [logiciel Adobe Acrobat Reader DC](#) (gratuit) s'il souhaite télécharger certaines ressources de formation au format PDF pour les consulter en dehors de la plate-forme de formation.

## **ARTICLE 5. DÉLAI POUR RÉALISER LA/LES FORMATION(S) ET DURÉE D'ACCÈS DES UTILISATEURS À LA PLATE-FORME DE FORMATION**

**5.1. Le délai accordé aux utilisateurs du Client pour réaliser la/les formations dépend à la fois du mode de financement retenu par le Client et de la durée estimée des formations :**

### 5.1.1 Durée de réalisation de la formation dans le cadre du financement de la formation par un OPCO

#### Cas n°1 : Financement par l'OPCO avec demande de subrogation de paiement

Dans ce cas, le Client s'engage à ce que ses Utilisateurs aient achevé 100% de leur formation :

- **dans les 3 (trois) mois** à compter de l'envoi aux Utilisateurs des mails d'invitation personnelle à se connecter à la plateforme de formation pour les formations dont la durée estimée est inférieure ou égale à 10 heures.
- **dans les 6 (six) mois** à compter de l'envoi aux Utilisateurs des invitations à se connecter à la plateforme de formation pour les formations dont la durée estimée est supérieure à 10 heures.

Le respect du délai de finalisation de la formation mentionné dans le devis signé est impératif pour répondre aux critères de prise en charge des formations par les financeurs de la formation professionnelle.

En cas de manquement, Make Me Glow se réserve le droit de facturer ladite commande sans réserve et le Client s'engage à régler directement les formations à Make Me Glow.

#### Cas n°2 : Financement sans demande de subrogation de paiement

Dans ce cas, le Client s'engage à ce que ses Utilisateurs aient achevé 100% de leur formation à la date convenue avec leur OPCO lors de leur demande de prise en charge et au plus tard 1 an après l'envoi aux Utilisateurs des mails d'invitation personnelle à rejoindre la plateforme par Make Me Glow

Le respect du délai de finalisation de la formation mentionné dans le devis signé est impératif pour répondre aux critères de prise en charge des formations par les financeurs de la formation professionnelle.

En cas de manquement, le Client s'expose à ce que l'OPCO refuse la prise en charge initialement accordée. Il ne pourra alors pas prétendre au remboursement des formations par l'OPCO.

Le Client devra régler totalement la facture qui lui a été adressée par Make Me Glow dans les jours qui ont suivi l'envoi du mail d'invitation donnant aux Utilisateurs du Client l'accès aux formations.

À réception du règlement et après finalisation des formations, Make Me Glow fera parvenir au Client les factures acquittées ainsi que les certificats de réalisation des formations afin que ce dernier puisse formuler sa demande de remboursement auprès de l'OPCO.

#### 5.1.2 Durée de réalisation de la formation dans le cadre d'un financement de la formation sur fonds propres.

Dans ce cas, le Client s'engage à ce que ses Utilisateurs aient achevé 100% de leur formation au plus tard 1 an après l'envoi aux Utilisateurs des mails d'invitation personnelle à rejoindre la plate-forme par Make Me Glow.

Le Client devra régler la facture qui lui a été adressée par Make Me Glow dans les jours qui ont suivi l'envoi du mail d'invitation donnant aux Utilisateurs du Client l'accès aux formations.

### **5.2. Durée d'accès aux ressources pédagogiques de la formation**

Quels que soient la durée estimée de la formation et le mode de financement de la formation, les Utilisateurs du Client conservent leurs accès aux ressources pédagogiques de la formation sur la plate-forme pendant 1 (un) an à compter de l'envoi de l'invitation personnelle à se connecter à leur(s) formation(s) sur cette plate-forme.

## **ARTICLE 6. MODALITÉS DE COMMANDE ET DE CONTRACTUALISATION**

### **6.1. Accès au Service Relation Clients de Make Me Glow**

Le Client qui a pris connaissance du catalogue et des tarifs des formations de Make Me Glow par tout canal d'information papier et/ou digital mis à sa disposition peut préciser sa demande en utilisant l'un des trois moyens de communication suivants :

- E-mail : [bonjour@makemeglow.fr](mailto:bonjour@makemeglow.fr)
- Formulaire de demande de contact sur le site.

Make Me Glow adresse au Client un formulaire de demande de devis permettant notamment de préciser la date de début de formation souhaitée par le Client et l'éventuel financement de la formation, en tout ou partie, par un financeur de la formation professionnelle (OPCO notamment) : voir ARTICLE 5.

Le formulaire de demande de devis permet au Client de renseigner le nombre d'apprenants à former. Il lui sera demandé de communiquer les adresses e-mails de ses Utilisateurs (apprenants et Référent formation) pour l'envoi des invitations personnelles de connexion à la plateforme de formation (voir ARTICLE 10 -Transmission à l'Utilisateur des informations de connexion à la plate-forme de formation).

Sur la base du formulaire de demande de devis renseigné par le Client, un devis est ensuite adressé au Client par Make Me Glow dans un délai maximum de 7 (sept) jours ouvrés, accompagné des fiches-programmes des formations concernées.

Le devis prend en compte :

- le tarif HT par apprenant de chaque formation sur étagère ou sur mesure choisie par le Client,
- le nombre d'apprenants que le Client souhaite inscrire à chaque formation,
- la durée de chaque formation choisie (durée moyenne estimée).

Make Me Glow fixe à 250 euros TTC le montant minimum de commande pour ses formations digitales.

Tarifs : voir ARTICLE 8.

## **6.2. Contractualisation avec l'employeur dans le cas du financement de la formation par l'employeur sur fonds propres**

Lorsque l'action de formation est financée par l'employeur sur ses fonds propres, la forme de la contractualisation entre Make Me Glow et l'employeur est laissée par le législateur au libre choix des parties.

## **6.3 Contractualisation avec des financeurs de la formation professionnelle**

### **6.3.1. Convention / ou Bon de commande approuvé / ou Devis approuvé**

Lorsque l'action de formation est financée sur les contributions mutualisées – Opérateurs de compétences (OPCO), commissions paritaires interprofessionnelles régionales) – ou sur fonds publics (État, Régions, Pôle emploi, Agefiph), elle peut être contractualisée par une convention de formation.

Cette convention précise notamment (art. D.6353-1 du Code du travail) :

- l'intitulé de la formation,
- l'objectif et le contenu de l'action de formation,
- les moyens prévus,
- la durée et la période de réalisation,
- les modalités de déroulement, de suivi et de sanction de l'action de formation ;
- le prix de l'action de formation et les modalités de règlement.

**Un bon de commande approuvé ou un devis approuvé** peut valoir convention de formation dans le cas des actions de formation mentionnées au 1°) de l'article L.6313-1 du Code du travail, **sous réserve** qu'il comporte les mêmes mentions obligatoires que celles devant figurer dans la convention de formation (art. L.6353- 1 de la loi du 5 septembre 2018 et D.6353-1 du Code du travail).

Si le Client souhaite poursuivre la relation, Make Me Glow adresse au Client un formulaire de demande de devis à compléter (voir Article 6.1).

### 6.3.2. Demande par le Client d'une prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès d'un Opérateur de compétences (OPCO) : infos requises du Client en amont de la signature du devis

Il est demandé au Client de préciser par écrit à Make Me Glow, lors de la demande de devis, si sa commande d'une demande de prise en charge en subrogation de paiement par un OPCO.

Si tel est le cas :

- Le Client devra préciser à Make Me Glow le nom de l'OPCO dont il dépend et ses coordonnées complètes, et s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- Make Me Glow facture ses formations TTC. Il est donc demandé au Client de bien intégrer la TVA dans sa demande de prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès de son OPCO. Si le Client venait à ne pas inclure la TVA dans sa demande de prise en charge, Make Me Glow se réserve le droit de refacturer la quote-part manquante au Client.

**Note aux adhérents de l'OPCO EP souhaitant une subrogation de paiement** : prévoir une date de début de formation au plus tôt 3 semaines après avoir effectué votre demande de prise en charge à l'OPCO. Nous aurons en effet besoin d'avoir obtenu l'accord de prise en charge de l'OPCO pour ouvrir les accès à la formation aux apprenants.

Modalités de facturation de la formation dans le cas d'une demande par le Client d'une prise en charge en subrogation de paiement : voir ARTICLE 11 – FACTURATION.

### 6.3.3. Traçabilité et justificatifs de la réalisation de la formation auprès des OPCO

Le paiement des frais de formation pris en charge par les OPCO (qu'il y ait, ou non, subrogation de paiement) est réalisé après exécution des actions de formation et sur transmission de pièces justificatives probantes, dont le **certificat de réalisation** (arrêté du 21 décembre 2018 relatif aux pièces nécessaires au contrôle de service fait, mentionné à l'article R6332-26 du Code du travail).

En dehors des documents de contractualisation, les OPCO peuvent demander aux employeurs ou aux prestataires d'actions concourant au développement des compétences tout document complémentaire pour s'assurer de la réalité de l'action de formation. Il

appartient au Client d'informer Make Me Glow, en amont de la signature du devis, de tout document complémentaire éventuellement requis par son OPCO concernant la réalité de l'exécution de la formation à distance.

## **ARTICLE 7. ÉVOLUTION DES FORMATIONS ET ÉVOLUTION DES OFFRES**

### **Modifications ponctuelles du contenu des modules au cours d'une session en cours**

Dans un objectif d'amélioration continue, Make Me Glow se réserve le droit, au cours d'une session de formation en cours, d'apporter des modifications ponctuelles en fonction des remarques des apprenants et/ou de l'actualité.

### **Évolution des offres**

Dans le cadre de l'évolution de son catalogue, Make Me Glow se réserve le droit de modifier le(s) module(s) de formation proposé(s), tant dans leur organisation générale que dans leur nature et leur contenu, sans que ces évolutions ouvrent droit à indemnité au profit du Client.

## **ARTICLE 8. TARIFS ET VALIDITÉ DES DEVIS**

### **8.1 Tarifs**

Les tarifs des formations de Make Me Glow sont consultables sur le site.

Le Client reconnaît et accepte que pour toute formation, dès lors que l'e-mail d'invitation a été reçu, il ne peut se rétracter, et le prix de la formation est entièrement dû à Make Me Glow.

Les prix sont modifiables à tout moment par Make Me Glow sans préavis.

### **8.2 TVA**

Tous les prix sur les devis et factures édités par Make Me Glow sont indiqués en euros HT et TTC. Le taux de TVA applicable est de 20% (vingt pour cent).

En cas de demande par le Client d'une prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès de son OPCO – avec ou sans subrogation de paiement – il est demandé au Client de bien intégrer la TVA dans sa demande de prise en charge. Si le Client venait à ne pas inclure la TVA dans sa demande de prise en charge, Make Me Glow se réserve le droit de refacturer la quote-part manquante au Client.

### **8.3 Validité des devis**

Chaque demande spécifique fait l'objet d'un devis adressé au Client par Make Me Glow et implique l'acceptation des Conditions Générales de Vente (CGV).

Le devis rappelle les services inclus dans la prestation (voir ARTICLE 3.1). et précise le tarif correspondant à l'offre demandée par le Client.

La durée de validité du devis adressé au Client est de 1 (un) mois à compter de la date indiquée sur le devis.

La signature du devis par le Client, précédé de la mention « Bon pour accord et exécution du devis », vaut acceptation des éléments le constituant, y compris les présentes CGV, et formalise la commande, qui devient alors ferme et définitive.

## **ARTICLE 9. Délai d'accès à la formation**

### **9.1 Délai d'accès à la formation dans le cas d'un financement de la formation sur fonds propres**

Dans le cas où le Client finance la/les formation(s) de ses Utilisateurs sur fonds propres, le délai d'accès des Utilisateurs à la plateforme de formation est estimé à 6 (six) jours ouvrés à compter de la réception du devis validé, et sous réserve de la réception d'une liste complète et vérifiée des e-mails des Utilisateurs devant recevoir une invitation personnelle à se connecter à la plateforme (Réfèrent formation et apprenants).

### **9.2 Délai d'accès à la formation en cas de demande par le Client d'une prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès de son OPCO**

En cas de demande par le Client d'une prise en charge de la formation en subrogation de paiement auprès de son OPCO (voir ARTICLE 6.3.2), Make Me Glow attend l'envoi par le Client de l'accord de prise en charge de l'OPCO. Cet accord est requis pour toute facturation de Make Me Glow à l'OPCO. Dans le cas contraire, le processus de subrogation est annulé. La réception de cet accord permet également à Make Me Glow de pouvoir paramétrer l'envoi des invitations aux Utilisateurs du Client. Dans le cas où le Client souhaite financer la/les formation(s) de ses Utilisateurs via paiement par subrogation, le délai d'accès des Utilisateurs à la plateforme de formation s'échelonne entre 3 semaines et deux mois environ à compter de la réception du devis validé, en fonction du délai de réception par Make Me Glow du devis signé par le Client d'une part et du délai de réception de l'accord de paiement par subrogation de l'OPCO d'autre part. En outre, pour ne pas retarder le processus d'accès de ses Utilisateurs à la plateforme, le Client doit s'assurer de transmettre à Make Me Glow une liste complète et vérifiée des e-mails des Utilisateurs devant recevoir une invitation personnelle à se connecter à la plate-forme (Réfèrent formation et apprenants).

### **9.3 Commande du Client avec demande de financement par l'OPCO sans possibilité de subrogation de paiement**

Dans cette situation, le Client procède à une avance de financement et se fait ensuite rembourser par son OPCO. Le délai d'accès des Utilisateurs à la plateforme de formation est alors estimé à 6 (six) jours ouvrés à compter de la réception du devis validé, et sous réserve de bénéficier d'une liste complète et vérifiée des e-mails des Utilisateurs devant recevoir

une invitation personnelle à se connecter à la plateforme (Réfèrent formation et apprenants).

## **ARTICLE 10. TRANSMISSION À L'UTILISATEUR DES INFORMATIONS DE CONNEXION À LA PLATE-FORME DE FORMATION**

À réception du devis signé par le Client, Make Me Glow paramètre dans la plateforme de formation l'envoi au Client, par e-mail, d'une invitation à rejoindre son espace personnel sur cette plate-forme.

Lorsque l'Utilisateur se connecte pour la première fois à la plate-forme à partir de l'e-mail d'invitation reçu, il est invité :

- à compléter son profil (nom, prénom, choix d'un mot de passe de connexion modifiable à tout moment) ;
- à accepter les conditions générales de la plateforme Make Me Glow

Les identifiants de connexion de l'Utilisateur à la plate-forme de formation sont :

- l'adresse e-mail initialement communiquée à Make Me Glow par le Client pour le paramétrage du compte de l'Utilisateur ;
- le mot de passe librement choisi par l'Utilisateur lors de sa première connexion à la plate-forme et qu'il peut modifier à tout moment.

L'e-mail expéditeur de l'invitation est la plateforme Make Me Glow. En cas de non-réception de l'invitation, il est recommandé à l'Utilisateur de vérifier qu'il ne figure pas dans ses spams / messages indésirables ; si cette non-réception se confirme (ex. : erreur d'adresse dans le fichier e-mails des Utilisateurs transmis par le Client à Make Me Glow), le Client et/ou l'Utilisateur avertiront Make Me Glow de la nécessité de renvoyer l'invitation sur un e-mail approprié.

Pour l'aide à la connexion (accès via navigateur Internet) : consultez le Guide pratique Make Me Glow de l'apprenant :

- envoyé par Make Me Glow au Client lors de l'envoi de l'e-mail l'informant de l'ouverture des accès Utilisateurs (objet de l'e-mail : [Nom établissement] : « Pour bien démarrer vos formations », pour communication aux apprenants ;

## **ARTICLE 11. FACTURATION**

### **11.1 Financement de la formation par l'employeur sur fonds propres**

Le mois suivant l'envoi aux Utilisateurs par e-mail des invitations personnelles à se connecter, Make Me Glow adresse au Client une facture par e-mail. Un envoi de la facture par voie postale est également possible, sur demande du Client dont les frais de port seront pris en charge par Make Me Glow.

## **11.2 Subrogation de paiement auprès d'un opérateur de compétences (OPCO)**

En cas de prise en charge du paiement par un OPCO, il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement lors de sa demande d'inscription en y indiquant les coordonnées complètes de l'OPCO ;
- de transmettre à Make Me Glow l'accord de prise en charge avant la date de début de la formation ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement à Make Me Glow par l'OPCO.

Make Me Glow pourra adresser la facture et les éléments liés à la formation directement à l'OPCO, à condition de recevoir de la part du client un accord de prise en charge avant la date de début de la prestation de formation (voir ARTICLE 6 – MODALITÉS DE COMMANDE ET DE CONTRACTUALISATION) et que Make Me Glow accepte ce mode de facturation, notamment si le financeur du Client n'est pas un organisme avec lequel Make Me Glow a déjà travaillé.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par Make Me Glow au Client.

Make Me Glow se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client dans les cas suivants :

- si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à Make Me Glow avant l'envoi des invitations au Client,
- si la prise en charge n'était pas ou partiellement pas accordée,
- en cas de non-règlement par l'OPCO, quelle qu'en soit la cause.

Toute formation ayant fait l'objet d'un envoi d'accès à l'Utilisateur par e-mail depuis la plateforme est considérée comme commencée et sera due dans son intégralité.

## **ARTICLE 12. ANNULATION D'INSCRIPTION ET ABANDON DE FORMATION**

L'inscription est considérée comme définitive à réception du devis accepté et signé par le Client.

### **Pour nos parcours de formation distanciels :**

Toute annulation d'inscription du fait du Client doit être signalée par e-mail ([bonjour@makemeglow.fr](mailto:bonjour@makemeglow.fr)) au plus tard dans les 3 (trois) jours ouvrés suivant l'acceptation du devis, et impérativement avant l'envoi de l'invitation à se connecter à la plate-forme. Make Me Glow se réserve alors le droit de facturer des frais de dossiers supplémentaires à hauteur de 15 € (quinze euros) TTC par Utilisateur.

Le prix de toute formation commencée est dû en totalité. Le Client devra s'acquitter au bénéfice de Make Me Glow du montant total de la formation. Les sommes versées par le

Client à Make Me Glow en cas d'abandon ou de non-réalisation d'une formation commencée ne pourront être imputées par le Client au titre de sa participation au financement de la formation professionnelle continue.

### **ARTICLE 13. CONDITIONS DE PAIEMENT**

Le règlement des factures peut être effectué par prélèvement automatique ou virement bancaire à l'ordre de Make Me Glow en indiquant le numéro de facture. Les factures sont payables en euros, à 30 (trente) jours date de facture, sans escompte. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit. Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 € (quarante euros) pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 du Code de commerce et D. 441-5 du Code de commerce. Make Me Glow se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

De plus, en cas de non-paiement par le Client des sommes dues à échéance après mise en demeure de payer restée sans effet au-delà d'un délai de quinze (15) jours, Make Me Glow se réserve le droit de suspendre l'accès du Client à la formation, pour les participations en cours ou à venir, à effet immédiat après l'en avoir avisé par tous moyens. Les Parties conviennent que la suspension des services entraînera l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées par Make Me Glow au Client. Seul le règlement intégral des sommes dues par le Client permettra au Client de retrouver l'usage de ses accès et de bénéficier à nouveau des services.

### **ARTICLE 14. PUBLICITÉ**

Make Me Glow est autorisé, sauf avis contraire du Client, à citer sur son site internet, les réseaux sociaux et/ou sur ses catalogues, à titre de référence, le nom de ses Clients et la nature de la prestation de formation digitale réalisée.

### **ARTICLE 15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

#### **15.1. Propriété intellectuelle des formations digitales**

Make Me Glow est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'il propose à ses Clients sur la plateforme, c'est-à-dire de l'ensemble des contenus et supports pédagogiques qu'elle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...). À cet effet, la scénarisation des formations et l'ensemble des ressources de formation et d'évaluation présentes et à venir, quelle qu'en soit la forme (fiches html, documents PDF, ressources animées, médias audio et vidéo, quiz corrigés et commentés ou

tout autre document pouvant être mis en place à terme et servant de support pédagogique...) et quels que soient leurs modalités de consultation (consultation en ligne et/ou téléchargement et/ou impression...), proposés par Make Me Glow pour assurer ses formations, demeurent la propriété exclusive de Make Me Glow. À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée aux Clients et à leurs Utilisateurs sans accord express de Make Me Glow.

En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que ses propres Utilisateurs et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation totale ou partielle des contenus de formation, en ce compris le(s) module(s) e-learning, sont strictement interdites et ce, quels que soient le procédé et le support utilisés.

### **15.2. Propriété intellectuelle des contenus du site de présentation des formations Make Me Glow**

De la même manière, tous les textes, illustrations et images reproduits sur le [site](#) de Make Me Glow sont protégés par le code de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. À ce titre, et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé, réduit au cercle de famille, et la reproduction (impression, téléchargement) pour un usage strictement personnel sont autorisés. Toute autre utilisation d'éléments de ce site, y compris dans des buts autres que ceux susmentionnés, la modification, la diffusion, ou la republication, à défaut d'autorisation préalable et écrite de Make Me Glow, est strictement interdite et est constitutive de contrefaçon, sanctionnée par le code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle du catalogue des formations de Make Me Glow, quelle qu'en soit le support de consultation (digital, imprimé) est strictement interdite.

### **15.3. Propriété intellectuelle et fouille de textes et de données**

La structure du site [www.makemeglow.fr](http://www.makemeglow.fr) ainsi que l'ensemble des contenus diffusés sur ce site sont protégés par la législation relative à la propriété intellectuelle.

Les photographies, illustrations, dessins ou tout autre graphique, documents, les signes, signaux, écrits, images, sons ou messages de toute nature figurant sur ce site (ci-après « les Contenus ») ne peuvent faire l'objet d'aucune reproduction ou représentation sans l'autorisation préalable expresse et écrite de Make Me Glow.

#### **POLITIQUE FOUILLE DE TEXTES ET DE DONNEES < TDM-RESERVATION: 1>**

Make Me Glow s'oppose à toutes opérations de moissonnage et de fouille de textes et de données au sens de l'article L. 122-5-3 du code de la propriété intellectuelle.

Cette opposition couvre l'ensemble du site [www.makemeglow.fr](http://www.makemeglow.fr) et des Contenus auxquels il donne accès.

Toutes opérations de moissonnage et de fouille de textes et de données visant le site et ses Contenus, y compris par des dispositifs de collecte automatisée de données constituent donc des actes de contrefaçon sauf obtention d'un accord spécifique formellement exprimé

de Make Me Glow.

L'article R. 122-28 du code de la propriété intellectuelle précisant que l'opposition mentionnée au III de l'article L. 122-5-3 peut être exprimée par tout moyen, y compris par le recours à des conditions générales d'utilisation d'un site internet ou d'un service, l'absence de métadonnées associées au site, répertoires du site, Contenus du site est sans incidence sur l'exercice du droit d'opposition exprimé par les présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

## **ARTICLE 16. RESPONSABILITÉ**

Make Me Glow met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer l'accessibilité et le bon déroulement des services proposés via la plate-forme, mais ne peut garantir que l'accès à ces services soit disponible en permanence, compte-tenu des aléas liés à l'utilisation de l'Internet et des moyens de télécommunications.

Make Me Glow se réserve le droit d'interrompre temporairement les services en cas de problème technique endommageant leur accessibilité, leur qualité et leur bon fonctionnement, dans le but de mettre fin à ces problèmes et sans que Make Me Glow soit tenu de réparer le préjudice éventuellement subi par l'Utilisateur et/ou le Client. L'Utilisateur sera tenu informé sur le site de l'indisponibilité de la plate-forme.

Make Me Glow ne peut en tout état de cause être tenue responsable de dysfonctionnements ou d'interruptions de la plate-forme en cas de force majeure c'est-à-dire en cas d'évènements extérieurs à Make Me Glow, qu'elle n'aurait pas pu prévoir et surmonter.

Make Me Glow ne peut également être tenue responsable des interruptions et des altérations notamment de la qualité, de la rapidité de la plate-forme liés aux incidents de connexion du réseau Internet, qu'elles qu'en soient leur nature et leur durée.

De la même manière, Make Me Glow ne peut être responsable des détériorations ou de mauvais fonctionnements qui impacteraient l'équipement informatique de l'Utilisateur.

## **ARTICLE 17. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DE L'UTILISATEUR**

Les données personnelles des Utilisateurs sont collectées par le Client, alors désigné comme responsable du traitement et sont utilisées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de sa formation par les services de Make Me Glow

Make Me Glow utilise les données personnelles transmises par le Client aux fins de fournir les prestations. Make Me Glow se conforme à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et au Règlement Européen pour la protection des données personnelles n°2016/679 du 27 avril 2016.

Ces données sont nécessaires à l'exécution de la formation. Elles sont conservées par Make Me Glow pour la durée légale de prescription des contrôles administratif et financier applicables aux actions de formation..

En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement ainsi qu'un droit d'opposition et de portabilité de ses données si cela est applicable, qui peut être exercé en s'adressant à :

– Make Me Glow 49, rue de Strasbourg 93110 Rosny-sous-Bois [bonjour@makemeglow.fr](mailto:bonjour@makemeglow.fr)

En tant que responsable de traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par Make Me Glow aux fins de réalisation et de suivi de la formation dans les conditions définies ci-avant.

## **ARTICLE 18. RÉCLAMATIONS**

### **18.1 Non-conformité ou anomalies constatées par le Client sur le(s) module(s) e-learning**

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) empêchant le bon déroulement de la formation par l'Utilisateur et ne permettant pas d'atteindre les objectifs pédagogiques de la formation tels qu'énoncés dans la description de la formation doit être formulée par écrit à l'adresse [bonjour@makemeglow.fr](mailto:bonjour@makemeglow.fr) dans les 8 (huit) jours suivant l'envoi aux Utilisateurs des invitations à se connecter à la plateforme de formation. Il appartiendra au Client de fournir toute justification nécessaire.

### **18.2 Signalement des difficultés et des aléas constatés par les Utilisateurs survenus en cours de prestation**

Tout Utilisateur qui rencontre des difficultés ou des aléas survenus au cours de la prestation de formation peut formuler une réclamation motivée par écrit à l'adresse [bonjour@makemeglow.fr](mailto:bonjour@makemeglow.fr).

La réclamation est entendue comme toute action visant à faire respecter un droit ou à demander une chose due.

### **18.3. Évaluation de la formation**

Dans un objectif d'amélioration continu des formations dispensées par Make Me Glow, tout Client ou tout Utilisateur peut également faire remonter les difficultés rencontrées en répondant au questionnaire d'évaluation accessible à l'issue de chaque prestation.

**18.4 Délai de traitement des réclamations** : sous deux jours ouvrés en moyenne.

## **ARTICLE 19. DROIT APPLICABLE**

Les présentes CGV sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige, notamment sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, il est convenu que les Parties se concerteront afin de parvenir à un accord amiable. À cet effet, Make Me Glow met à votre disposition son Service Relation Clients, joignable par email : [bonjour@makemeglow.fr](mailto:bonjour@makemeglow.fr)

À défaut d'accord amiable direct avec le Services Clients, nous vous informons que vous pourrez faire appel gratuitement à un Médiateur externe. En cas d'échec de la Médiation, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents.

## **ARTICLE 20. INTEGRALITÉ DE L'ACCORD**

Les présentes CGV/CGU représentent l'intégralité de l'accord passé entre le Client et Make Me Glow relativement à leur objet.

Make Me Glow invite le Client à conserver une impression sur papier des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, ainsi que tout autre document envoyé par Make Me Glow dans le cadre de sa commande.