

## **CONDITIONS GÉNÉRALES**

### **Contrat**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les formations dispensées par True Identity et excluent l'application de toutes autres dispositions. L'inscription ne sera validée qu'après le paiement d'un acompte, selon la formation choisie (voir mail de confirmation d'inscription reçu à l'inscription). Une confirmation vous sera envoyée avec les informations pratiques concernant le lieu, les possibilités de restauration. Le prix de la formation inclut l'animation et la documentation distribuée. Il ne comprend pas les frais de restauration, d'hébergement et de déplacement.

### **Annulation – Reports - Changements**

En cas d'annulation, par écrit, moins de 15 jours avant le début de la formation, l'acompte sera retenu pour frais d'administration. Si l'annulation nous parvient moins d'une semaine avant le début de la formation, 30% du prix de la formation reste acquis pour frais administratifs, sauf si la personne trouve un(e) remplaçant(e). Le solde sera remboursé par virement bancaire.

True Identity se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou le choix des animateurs, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent. Si la formation est reportée à une date ultérieure, l'inscription déjà payée peut être remboursée ou reportée à la prochaine date.

### **Comportement et Attitude des Participants :**

Chez True Identity, nous attendons de tous les participants qu'ils maintiennent un comportement professionnel et respectueux envers les formateurs et les autres apprenants tout au long de la formation. Nous encourageons une participation active et des échanges constructifs. Toutefois, tout comportement perturbateur, tel que la violence, le harcèlement ou les remises en question systématiques du contenu et de l'enseignement, peut entraîner une exclusion immédiate sans remboursement. Si des troubles psychologiques graves, nécessitant une intervention psychiatrique spécialisée ou un suivi médical intensif, non déclarés surviennent et affectent le groupe, nous pourrions reconsidérer la participation de l'individu concerné pour assurer la sécurité de tous. True Identity se réserve le droit d'exclure tout participant dont le comportement serait jugé inapproprié ou nuisible à l'environnement d'apprentissage.

### **Règlement de la formation**

Le solde du montant de la formation doit être payé avant le premier jour de la formation, ou selon accord écrit avec Melinda Csamango.

### **Résiliation - Remplacement**

Toute formation commencée est due en totalité, même si le participant ne s'est pas présenté. En cas d'interruption pour force majeure, le participant pourra reprendre ou continuer sa formation dans un autre cycle sans coûts supplémentaires.

## Moyens pédagogiques

En fonction de la formation suivie, True Identity met à disposition les moyens matériels nécessaires à l'apprentissage, à savoir, selon le cas, les moyens audiovisuels, les outils informatiques et autres.

## Protection des données

True Identity collecte uniquement les données nécessaires à la gestion administrative des formations, à savoir : nom, prénom, adresse e-mail et numéro de téléphone. Ces données sont utilisées exclusivement pour l'inscription, la communication liée à la formation et l'émission de documents administratifs (attestations, certificats, factures).

Les données personnelles sont conservées de manière sécurisée et stockées sur OneDrive (accès limité à la Direction).

Les durées de conservation sont les suivantes :

– dossiers administratifs, listes de présence et évaluations : **5 ans**

– documents internes liés à la qualité : **10 ans**

Conformément à la législation suisse sur la protection des données, chaque participant dispose du droit d'accéder à ses données, de demander leur rectification ou leur suppression ("droit à l'oubli").

Toute demande reçoit un accusé de réception dans un délai de **15 jours**, et la démarche complète est traitée dans un délai maximal de **30 jours**.

Pour toute question liée à la protection des données, le responsable désigné est : **la Direction de True Identity**.

Aucune donnée n'est transmise à des tiers sans consentement explicite, sauf obligation légale.

## Droit applicable et for juridique

Une fois que l'acompte est payé, les présentes conditions générales deviennent valides et applicables. En cas de litige, les conditions générales en vigueur au moment de l'achat sont utilisées comme base juridique. Les présentes conditions générales sont régies par le droit suisse, et tout litige sera traité par le Tribunal de Vevey, Suisse.

## Modifications et annulations

Si une formation ou un stage devait être annulé pour effectif insuffisant ou autre raison, vous en serez informé au moins 15 jours avant le début de celui-ci (sauf cas d'extrême gravité). Il serait alors reporté aux mêmes conditions ou intégralement remboursé s'il devait être annulé définitivement. Aucune indemnité pour dommage ni aucun intérêt ne pourra être exigé par le stagiaire en cas d'annulation.

### **Attestations et certificats**

Une attestation de suivi de formation, un certificat ou un diplôme, selon la nature de la formation et des examens passés, est délivré à l'issue de la formation. La délivrance des divers documents précités est conditionnée au règlement intégral des coûts de formation et au respect du taux de présence exigé de 90%.

Vevey, le 12 décembre 2025

Melinda Csamango

Directrice True Identity

A handwritten signature in blue ink, reading "Melinda Csamango". The signature is fluid and cursive, with the first name "Melinda" and the last name "Csamango" clearly distinguishable.