

## Préambule

L'organisme de formation est ci-après dénommé le *prestataire*. L'entreprise ou le stagiaire avec lequel il conclut respectivement la convention ou le contrat de formation sont ci-après dénommés le *client*.

Le client déclare que l'action de formation qui lui a été présentée et décrite est parfaitement conforme à ses attentes et besoins. Il s'engage à acquérir les services définis aux conditions contractuelles fixées par les présentes et au prix et quantités désignés sur la convention / le contrat de formation annexé(e) aux présentes. Toute commande du client emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

## Article 1. Objet

L'action de formation proposée par le prestataire entre dans la catégorie des actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances au sens de l'article L.6313-1 du Code du travail.

## Article 2. Moyens pédagogiques et techniques

Les moyens pédagogiques mis en œuvre pour les formations sont *a minima* les suivants : les formateurs qualifiés, les moyens humains d'encadrement nécessaire, le support de formation (cours formateur, exercices, outils d'évaluation...), la distribution d'un support pédagogique et/ou ressources documentaires et pédagogiques, le matériel nécessaire (ordinateurs, vidéoprojecteur...).

Les moyens techniques mis en œuvre pour assurer les formations sont *a minima* les suivants : les locaux, les infrastructures et équipements nécessaires à la réalisation des prestations tels que définis dans le programme.

## Article 3. Charte qualité

Le prestataire a l'obligation d'assurer des formations de qualité encadrées par des intervenants professionnels. Le stagiaire est informé avant le début de sa formation du programme et de la planification de celle-ci.

Le prestataire met en œuvre les techniques de formation et méthodes les plus adaptées aux besoins exprimés par le client et à la nécessité d'acquisition des connaissances. Il fournit des prestations de qualité répondant aux normes et aux usages applicables dans son secteur d'activité. A ce titre, le prestataire a une obligation de moyen mais non de résultat. Il est entendu que cette obligation de moyen du prestataire est conditionnée au respect par le client et ses préposés de l'ensemble de ses obligations, et notamment de la communication dans les délais convenus de toutes données et informations nécessaires à l'exécution de la formation.

## Article 4. Règlement intérieur

La validation des présentes conditions (formalisée par la signature de la convention / du contrat de formation par le client) vaut acceptation du règlement intérieur applicable aux stagiaires concernés. Celui-ci est transmis pour prise en compte auprès des intéressés avant l'entrée en formation.

## Article 5. Modifications

Le prestataire se réserve le droit de modifier les contenus des formations, notamment afin de permettre l'individualisation et l'adaptation au public, dans la limite des engagements du programme de formation.

Le prestataire se réserve le droit de reporter la formation à une date ultérieure convenue avec le client.

## Article 6. Obligations vis-à-vis du stagiaire

Objectifs, programme, méthode, contenu pédagogique, public cible, prérequis nécessaires et règlement intérieur sont remis au(x) stagiaire(s) concerné(s) avant le début de la formation. Les diplômes ou références des formateurs sont disponibles sur simple demande.

Conformément au Code du travail, *a minima*, à l'issue de chaque action de formation une évaluation de l'acquisition des connaissances est réalisée par le formateur.

A l'issue de chaque action de formation, le prestataire remet aux stagiaires concernés et, le cas échéant, à leur entreprise, tous documents légaux obligatoires.

## Article 7. Propriété intellectuelle

Toute la documentation du prestataire (qu'elle soit papier, audio, photo ou informatique) ainsi que son savoir-faire en tant qu'organisme de formation sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Le client s'interdit tout comportement constitutif d'une contrefaçon, de parasitisme et/ou de concurrence déloyale. Tout acte de copie non autorisée, ré-exploitation, reproduction ou retransmission, hors des exceptions reconnues limitativement par la loi, et sauf accord exprès et écrit du prestataire, est interdit et susceptible de sanctions civiles et pénales.

## Article 8. Données nominatives

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 consolidée au 31 janvier 2017 et au Règlement (UE) 2016/679, le client est informé que ses données nominatives font l'objet d'un traitement automatisé dans le cadre de la gestion et du suivi commercial, administratif et pédagogique de la formation, dans le contexte desquels ces données sont accessibles au prestataire et transmises aux acteurs impliqués dans la formation à leur demande. Le prestataire conserve ces données pendant au moins 10 ans,

conformément au délai préconisé aux organismes de formation pour justifier de la réalisation des formations auprès des organismes financeurs. Pour exercer son droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données nominatives, et pour toute information sur leur utilisation, le client contacte notre Déléguée à la Protection des Données (DPO) Sébastien CASCHERA en écrivant à [sca@ifr.fr](mailto:sca@ifr.fr) ou à l'adresse postale du siège du prestataire.

## Article 9. Délai de rétractation

A compter de la signature du contrat de formation, le stagiaire dispose d'un délai de 10 jours pour se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au prestataire (article L.6353-5 du Code du travail). Ce délai est porté à 14 jours dès lors que le contrat est conclu à distance (par téléphone, via le site internet...) ou hors établissement du prestataire / suite à un démarchage du stagiaire hors établissement du professionnel (article L.121-16 du Code de la consommation). Si le contrat de formation est signé à moins de 10 jours du début de la formation (ou 14 jours dans le cas d'un contrat conclu à distance ou hors établissement), le stagiaire renonce à son délai de rétractation. Dans le cas d'une convention de formation signée par l'entreprise, un délai de rétractation unique de 10 jours est appliqué. Les modalités de rétractation et de renonciation à ce délai restent identiques.

## Article 10. Prix, facturation et paiement

Les coûts de participation à l'action de formation sont fixés selon la convention / le contrat de formation. Dès la validation de sa commande, le prestataire fait parvenir au client la convention / le contrat de formation professionnelle ainsi que les divers éléments administratifs associés. Le client est informé que le montant total de l'action comprend la formation, les supports pédagogiques et autres frais du formateur. Les frais d'hébergement et de restauration ne sont pas compris dans ce montant, sauf indication spécifique. Le montant est indiqué en euros et n'est valable qu'à la date de passation de commande. Les prix des services peuvent être modifiés par le prestataire à tout moment. Les prix affichés ne comprennent pas les options et services complémentaires éventuels.

Le prestataire n'accorde aucun escompte en cas de paiement anticipé ou paiement comptant. Il peut néanmoins consentir des diminutions de prix, au cas par cas, selon des critères précis et objectifs tenant au volume de services commandés. Le prestataire peut également proposer durant l'année des

remises et ristournes promotionnelles ponctuelles.

La facture comprend, les coordonnées légales du prestataire et du client, les caractéristiques essentielles des services commandés et leur quantité, l'indication en euros du prix des services, le montant des frais et options complémentaires, le mode de paiement, la date de la facturation et les délais de règlement.

Pour régler sa commande, le client dispose des modes de paiement indiqués lors de la passation de commande (virement bancaire, chèque bancaire).

Sauf indication contraire, le délai de règlement des sommes dues est fixé à réception de facture ou conformément à l'article L441-6 du Code du Commerce à 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. A défaut de paiement il sera appliqué au client des pénalités de retard conformément aux modalités détaillées sur la facture.

#### **Article 11. Rétractation, inexécution, annulation, abandon, report et remboursement**

En cas de résiliation de la convention / du contrat de formation hors délai de rétractation et avant le début de la formation, l'organisme facturera 10% du montant total de la formation au client. En cas de dédit par l'organisme de formation, les séances de formation seront reportées à une date ultérieure convenue par les deux parties. Il en sera de même en cas d'inscriptions insuffisantes à une session de formation en cours de groupe inter-entreprises. En application de l'article L.6354-1 du Code du Travail, en cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation, l'organisme de formation remboursera au client les sommes induites perçues de ce fait. En cas de dédit par le client ou, s'il s'agit d'une entreprise, le(s) stagiaire(s) au cours de la formation, deux situations sont à considérer :

##### **• Cours de groupe inter-entreprises :**

En cas de résiliation ou d'abandon par le client, ou, si le client est une entreprise, d'abandon par un ou plusieurs stagiaires en cours de formation, l'intégralité du coût de la formation sera due. En cas d'accord de prise en charge financière par un organisme financeur, le coût correspondant aux absences sera facturé directement au client.

##### **• Cours intra-entreprise :**

En cas de résiliation ou d'abandon par le client, ou, si le client est une entreprise, d'abandon par l'ensemble des stagiaires en cours de formation, l'intégralité du coût de la formation sera due. En cas d'annulation à moins de 24h ouvrées avant la séance, l'organisme de formation retiendra le coût total de la séance de formation. En cas

d'annulation à plus de 24h ouvrées, la séance de formation sera reportée à une date ultérieure convenue par les deux parties. En cas d'accord de prise en charge financière par un organisme financeur, le coût correspondant aux absences sera facturé directement au client.

Toute annulation ou report de séance doit être signalé par mail au service administratif de l'organisme de formation dans les meilleurs délais. Seules les sommes correspondant à une formation effectivement réalisée peuvent faire l'objet d'une prise en charge par un organisme financeur ou être imputables au titre de la formation professionnelle.

#### **Article 12. Force majeure**

En cas de force majeure dûment reconnue et de tout événement imprévisible, insurmontable et extérieur au(x) stagiaire(s) concerné(s), le client est en droit d'obtenir remboursement des coûts de formation calculés au *pro rata temporis* de la formation restant à suivre. Seules les prestations de formation effectivement dispensées sont dues au *pro rata temporis* de leur valeur. Les éventuelles sommes indûment perçues seront de ce fait remboursées.

#### **Article 13. Accord intégral**

Les présentes conditions générales avec la convention / le contrat de formation, le programme associé, le règlement intérieur et, le cas échéant, le protocole individuel de formation, constituent l'intégralité des documents contractuels opposables entre les parties.

#### **Article 14. Contestation**

Les services exécutés par le prestataire et reçus par le client sans contestation au-delà d'un délai de 45 jours sont présumés être reçus, acceptés et conformes aux besoins exprimés. Toute contestation du client basée sur un motif légitime doit être notifiée dans une lettre de notification adressée au prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai précité. Toute réclamation formulée après ce délai pourra être rejetée, le prestataire étant dégagé de toute responsabilité. Le client est tenu de vérifier l'adéquation des services lors de leur exécution et de signaler les points de non-conformité, sous forme de réserves, dans la lettre de notification.

#### **Article 15. Responsabilité**

En cas d'exécution partielle de ses obligations, la responsabilité du prestataire ne pourra être recherchée si l'inexécution de la convention / du contrat de formation ou sa mauvaise exécution est imputable soit au client, soit à un tiers étranger à la prestation, soit enfin à un cas de force majeure. Dans tous les cas où la responsabilité du prestataire serait retenue par les tribunaux, l'indemnisation du client serait limitée au

remboursement du montant de total de sa commande.

#### **Article 16. Convention de preuve**

Les parties aux présentes étant des commerçants, les modes de preuve sont libres. A ce titre, les échanges par courrier électronique sont parfaitement opposables entre les parties.

#### **Article 17. Indivisibilité**

Si l'une des dispositions des présentes est invalidée en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision juridictionnelle devenue définitive, les parties conviennent que les autres dispositions resteraient pleinement applicables entre elles.

#### **Article 18. Clause attributive de compétence**

En cas de litige sur l'application des présentes, le prestataire et le client conviennent de faire application de la loi française et donnent compétence exclusive aux tribunaux du siège social du prestataire.

#### **Article 19. Modification contractuelle**

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV. Toute modification contractuelle entre en vigueur à la date de diffusion sur le site internet du prestataire des CGV ainsi modifiées. Les modifications apportées ne s'appliquent pas aux conventions et contrats de formation conclus avant la date d'entrée en vigueur.

#### **Article 20. Médiation**

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

La SAS Médiation Solution a été désignée, par adhésion enregistrée sous le numéro 31221/VA/2202, comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie - 01800 Saint Jean de Niost - Tel. 04 82 53 93 06

- Soit par mail à

: [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,

- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,

- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,

- Copie de la réclamation préalable,  
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)