

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACTIONS DE FORMATION ERGOPROVENCE FORMATION



I. Désignation :

Ergo Provence est un organisme de formation professionnelle.

Son siège social est fixé au 82 avenue Henri Mauriat, Rés Saint-Benoît Bat 4, 13100 Aix-en-Provence.

Ergo Provence conçoit, élabore et dispense des formations en intra-entreprises, en inter-entreprise ou sous format individuel.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de Ergo Provence.
- commanditaire : personne qui passe commande d'une formation auprès de Ergo Provence
- stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- formations intra-entreprise : les formations conçues sur mesure par Ergo Provence pour le compte d'une entreprise
- formations inter-entreprise : les formations conçues par Ergo Provence pour le compte de plusieurs entreprises
- CGVs : les conditions générales de vente, détaillées ci-après.
- OPCO : les opérateurs de compétences chargés de gérer l'effort de formation des entreprises

II. Objet :

En exécution du contrat signé (convention ou contrat de formation), Ergo Provence s'engage à organiser la prestation de formation telle qu'elle a été préalablement décrite dans la proposition financière.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par Ergo Provence pour le compte d'un client.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du client.

III. Modalités et délais d'accès aux formations :

Toute inscription nécessite de renseigner notre formulaire d'inscription en ligne.

Pour chaque action de formation, une proposition commerciale est adressée par Ergo Provence au client. Une convention de formation (ou contrat dans le cas d'une personne physique) est établie. Elle devra être signée par les deux parties. L'inscription à une action de formation devient effective après signature de la convention de formation par l'organisme de formation et le client.

Les dates et horaires de formation sont définies conjointement et fixées dans la convention (ou contrat).

IV. Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Je m'engage à mettre en œuvre les moyens adéquats pour compenser les situations individuelles de handicaps éventuels au regard du degré d'accessibilité des établissements au sein desquels Ergo Provence dispense ses actions de formation.

V. Organisation des formations :

Toute l'organisation de la prestation de formation ainsi que les éléments associés comme la mise à disposition du matériel...est à la charge de l'Organisme de Formation.

VI. Niveau de connaissance préalable nécessaire :

Dans le cas où la prestation nécessiterait des connaissances spécifiques préalables, le commanditaire s'assurera directement auprès des personnes concernées qu'elles possèdent bien les prérequis nécessaires et devra en faire part à la responsable de l'Organisme de Formation en amont de la formation.

VII. Conditions financières, règlement et modalités de paiement :

En vertu du Code Général des Impôts, tous les prix sont indiqués en euros et nets de taxe. Ergo Provence, en tant qu'organisme de formation est exonéré de TVA, art. 262 ter-I du code général des impôts.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer en amont de la formation. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur conformément à l'art.L441-6 du Code du Commerce ainsi que le paiement d'une somme de 40 € due au titre des frais de recouvrement.

Les tarifs comprennent la formation, la documentation pédagogique remise à chaque participant.

Les frais d'hébergement et de transport (frais de mission) du formateur seront pris en charge par le commanditaire qui sera destinataire d'une facturation globale accompagnée des justificatifs de frais. Cette notion est indiquée au préalable dans la proposition financière. Lorsque la prestation se déroule à l'extérieur des locaux du commanditaire, les frais inhérents à la location de la salle sont à la charge du commanditaire.

Les règlements sont effectués aux conditions suivantes :

- Le paiement comptant doit être effectué par le stagiaire au plus tard, 30 jours à compter de la date de la facture, sauf accord des deux parties,
- Le règlement est accepté par règlement immédiat (CB via le formulaire d'inscription), chèque, virement bancaire.

Ergo Provence aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Ergo Provence.

En cas de prise en charge du paiement d'une formation par un organisme extérieur (OPCO, Pôle Emploi ou CPF), il appartient, au client, de communiquer à Ergo Provence les coordonnées complètes de celui-ci et de communiquer à cet organisme extérieur tous les éléments qui lui sont indispensables pour assurer ce paiement. En cas de prise en charge partielle par cet organisme, la différence de coût est facturée directement au client.

Si l'organisme financeur ne confirme pas la prise en charge de la formation avant son démarrage, le coût de cette formation sera facturé dans sa totalité au client. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation. Le règlement du prix de la formation est effectué par chèque libellé à l'ordre de Ergo Provence ou virement en précisant le numéro de facture, le nom de l'entreprise et son numéro SIREN/SIRET.

VIII. Conditions d'annulation et de report :

Toute annulation par le client doit faire l'objet d'une notification écrite (mail, courrier) au plus tard 7 jours calendaires avant le début de la formation. Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption de la formation donnera lieu au paiement de la totalité des frais de formation.

Ergo Provence ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement fortuit ou de force majeure.

Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant, les grèves ou conflits sociaux externes à Ergo Provence, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Ergo Provence.

Le client en est informé par mail, aucune indemnité n'est due en raison d'une annulation du fait de Ergo Provence.

En cas d'annulation définitive de la formation par Ergo Provence, il est procédé au remboursement des acomptes perçus le cas échéant.

En cas de réalisation partielle par Ergo Provence, seul le prix de la prestation réalisée partiellement sera facturé au titre de la formation.

IX. Référence au prestataire :

Toute référence de quelque nature qu'elle soit à Ergo Provence, utilisation du nom ou du logo, sans accord préalable du prestataire sera sous l'entière responsabilité du client et pourra l'exposer à une action en dommages et intérêts de la part de Ergo Provence.

X. Descriptif du programme de formation :

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les programmes de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant se réserve le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

XI. Confidentialité et communication :

Ergo Provence et le stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par Ergo Provence au client.

Ergo Provence s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux organismes financeurs, les informations transmises par le stagiaire.

XII. Référencement :

Le client accepte que le prestataire puisse faire figurer parmi ses références les travaux accomplis.

Le client autorise Ergo Provence à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels les documents et informations les concernant, quelle que soit leur nature, qu'ils soient économiques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution de la prestation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

XIII. Données à caractère personnel :

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné au suivi administratif et financier de nos prestations, ce qui représente une mention légale.

Elles sont uniquement destinées à Ergo Provence.

Elles seront conservées pour une durée de 3 ans (10 ans pour les pièces comptables).

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6/01/1978 modifiée et au Règlement Européen 2016/679 du 27/04/2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant, ainsi que d'un droit d'opposition, du droit à la limitation du traitement et à l'effacement dans le cadre permis par le Règlement Européen.

Vous pouvez exercer ces droits en nous écrivant à l'adresse indiquée ci-contre : Ergo Provence 82 avenue Henri Mauriat, Rés Saint-Benoît Bat 4, 13100 Aix-en-Provence (joindre un justificatif d'identité) ou par mail à ortis.christel@gmail.com.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. Nous pourrions être amenés à utiliser les adresses mail indiquées pour des communications sur nos prestations et formations, sauf opposition de votre part.

XX. Litiges :

Les présentes CGV sont assujetties au droit français.

En cas de litige, les parties s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir entre elles. Dans le cas contraire, tout litige qui résulterait de l'interprétation des présentes ou de l'exécution d'un contrat sera soumis aux tribunaux dont dépend le siège social de Ergo Provence. Tout professionnel est tenu depuis le 1 janvier 2016 de proposer à ses clients, en cas de litige, un médiateur de la consommation.

Ainsi, Ergo Provence est adhérent à une entité de médiation qui met à sa disposition des médiateurs professionnels et compétents habilités par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) du Ministère de l'économie, des finances et de la relance.

Cette entité de médiation est : CM2C (14 Rue St Jean - 75017 PARIS cm2c@cm2c.net - 01 89 47 00 14)

XXI. Droits de rétractation pour un particulier :

Conformément à l'article L6353-5 du Code du travail, le client particulier, personne physique, dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 10 jours après la signature du devis et du contrat.

Le délai de rétractation est porté à 14 jours (article L.121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement ».

Passé ce délai, il règlera à Ergo Provence 30% du prix de la formation sauf stipulation expresse de la part de Ergo Provence (art. L 6353-6 et L 6353-7 du Code du Travail).

L'acompte restera acquis à Ergo Provence si le client renonce à la formation.

- **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour (1).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre envoyée recommandée avec AR, courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

- **Effets de rétractation**

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Vous pouvez faire valoir vos droits par courrier recommandé avec AR.

XXII. Particularités des actions de formation réalisées à distance :

Ergo Provence propose la réalisation des formations à distance sous le format suivant : les formations se font sous format synchrone en temps réel grâce à un logiciel pour la formation à distance avec partage d'écran (Zoom).

L'usage d'une caméra est recommandé, mais non obligatoire.

Les séances de visioconférence ne sont pas enregistrées et ne peuvent pas constituer une solution en cas d'absence du stagiaire durant tout ou partie de l'action de formation, qu'elle qu'en soit la raison.

XXIII. Renseignements et réclamations :

Toute demande d'information ou réclamation du Client relative à quelque sujet que ce soit devra être formulée par écrit (voie postale ou par mail) à l'Organisme de formation ou effectuée via les formulaires de recueil des appréciations, disponibles à cette fin, qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais, et sous 30 jours maximum.

Les modalités de traitement des difficultés, aléas, insatisfaction et réclamations sont définies dans la procédure de gestion et de traitement des difficultés, aléas et réclamations.

Date de mise à jour : 14 novembre 2022



ORTIS Christel, ergothérapeute et formatrice