

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le GRETA-CFA HÉRAULT OUEST ci-après dénommé « Organisme de formation » et :

- Une entreprise/client qui achète une prestation de formation au bénéfice d'une personne physique.
- Un (une) « candidat(e) à titre individuel désigné ci-après par une personne physique qui achète une prestation de formation sur ses deniers personnels, en intégralité ou en complément de fonds qui peuvent être notamment mobilisés dans un projet de transition professionnelle (PTP) ou du compte personnel de formation (CPF).

Le(la) « stagiaire » désigne ci-après le(la) bénéficiaire de la prestation de formation.

Lors de l'achat d'une prestation de formation, l'entreprise ou le(la) candidat(e) à titre individuel déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales qu'il(elle) s'engage à respecter dans leur intégralité.

Article 2 – Documents contractuels

Le devis accepté par l'entreprise ou le(la) candidat(e) à titre individuel tient lieu de commande ferme et définitive.

Lorsque la prestation de formation entre dans le champ d'application des dispositions de la 6^{ème} partie du code du travail relatives à la formation professionnelle continue, elle fait l'objet :

- d'une convention de formation professionnelle régie par les articles L6353-1 et L6353-2 du code du travail s'il s'agit d'une entreprise/client.
- d'un contrat de formation professionnelle avec le(la) candidat(e) à titre individuel, conformément aux articles L.6353-3 et suivants du code du travail.

La nature précise de la prestation à effectuer et les conditions matérielles dans lesquelles elle s'effectuera donnent lieu à une description détaillée. En particulier lorsqu'il s'agit de la nature, du programme pédagogique, la durée et le lieu de réalisation, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre ainsi que les modalités de contrôle des connaissances sont annexées au devis (avec le programme de formation).

La fiche produit précise : l'intitulé, les objectifs, le public visé, les effectifs, les prérequis, le contenu de l'action, les moyens et méthodes prévus, les références du(des) intervenant(s), le(la) responsable de l'action ou son(sa) correspondant(e), la durée ou la période de réalisation,

le(s) lieu(x) ainsi que les modalités de déroulement, de suivi et de sanction de l'action.

Article 3 – Modalités d'inscription

Le prix total de la formation figure sur le devis remis à l'entreprise/client ou candidat(te) à titre individuel. Celle-ci (celui-ci) fait connaître à l'organisme de formation son acceptation des présentes conditions générales de vente, en cochant la case du devis prévue à cet effet.

Le(La) candidat(e) à titre individuel dispose d'un délai de rétractation de 10 jours (14 jours si contrat conclu « à distance ») à compter de la date de signature du contrat, pour signifier par lettre recommandée avec accusé de réception, son souhait d'annuler conformément à l'article L.6353-5 du code du travail, le cas échéant, son inscription sans frais. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée au candidat à titre individuel.

Après le délai de rétractation, le (la) candidate à titre individuel effectuera un acompte égal à 30 % du prix convenu. Le solde restant donnera lieu à un échelonnement au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation. (Art L6353-6 du code du travail).

Article 4 – Engagements de l'organisme de formation

Celui-ci s'engage à assurer selon une obligation de moyens, les prestations attendues selon les modalités pédagogiques décrites dans le programme de formation qui a été remis au stagiaire lors de son inscription.

Chaque stagiaire se voit remettre un exemplaire du règlement intérieur de l'organisme de formation, dont le non-respect peut donner lieu à des sanctions disciplinaires dont la plus grave est l'exclusion définitive, ce dont l'entreprise est, dans tous les cas, informée dans les meilleurs délais.

L'organisme de formation se charge par ailleurs de remettre au stagiaire tous documents et pièces attestant de sa participation aux formations dispensées.

Article 5 – Sanction de la formation

Les attestations, certificats et diplômes ne pourront être transmis qu'après l'accomplissement de la formation, éventuellement la réussite du bénéficiaire à un examen et, le cas échéant, le paiement des frais d'inscription.

En tout état de cause, le GRETA-CFA Hérault Ouest n'est tenu qu'à une obligation de moyens et pas de résultat.

Un certificat de réalisation est établi par le GRETA-CFA Hérault Ouest à l'attention du bénéficiaire, conformément à l'article L6353-1 du code du travail. Aucun duplicata ne sera réalisé.

Article 6 – Dispositions financières

Les devis, contrats ou conventions sont établis sur la base des tarifs en vigueur au jour de la commande et des spécificités de la prestation.

Les tarifs prennent notamment en considération la nature, l'objet et la durée des prestations et le nombre de stagiaires inscrits en formation.

Les prix des prestations de formation sont fermes et définitifs. Ces prix s'entendent nets de TVA. Le prix de chaque prestation de services intègre les frais liés à la réalisation de ladite prestation, tels que mentionnés dans la proposition faite à l'entreprise par le Greta. Tout engagement de frais supplémentaires sera soumis à l'accord préalable et écrit de l'entreprise et facturé en sus.

Pour l'entreprise/client

Le coût de la formation est payable sur présentation d'une facture selon les échéances indiquées sur la convention de formation qu'elle s'est engagée à respecter lors de sa signature.

En cas de prise en charge par un financeur tiers, l'entreprise s'engage à l'indiquer lors de la signature de la convention. À défaut, l'organisme de formation se réserve le droit de lui facturer l'intégralité du coût de la formation.

En cas de refus de prise en charge par le financeur, l'entreprise reste redevable de l'intégralité des sommes dues à l'organisme de formation.

Conformément à la loi du 22 mars 2012 et au décret du 2 octobre 2012, tout retard de paiement sera passible de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€. Le taux de pénalité de retard applicable sera le taux appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage. Ces pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Pour le(la) candidat(e) à titre individuel

Pour les formations d'une durée inférieure à 5 jours, le coût total de la formation est payable par le(la) candidat(e) à titre individuel maximum le premier jour du démarrage de la formation.

Pour les formations d'une durée supérieure à 5 jours, le coût de la formation est payable par le(la) candidat(e) à titre individuel selon les échéances indiquées sur l'échéancier qu'il(elle) s'est engagé(e) à respecter lors

de sa signature du contrat. La durée de l'échéancier ne peut dépasser la durée de la formation.

Article 7 — Conditions d'application de l'ajustement tarifaire dans le cadre d'un parcours de formation combiné

Chaque action de formation proposée par le GRETA CFA Hérault Ouest fait l'objet d'une offre et d'une inscription distinctes.

Les formations composant un même parcours professionnel restent des actions de formation distinctes lorsqu'elles correspondent à des certifications, qualifications ou habilitations différentes.

Le tarif applicable est celui indiqué dans l'offre ou, lorsqu'elle est proposée sur Mon Compte Formation, celui affiché sur la plateforme.

Lorsqu'un candidat s'inscrit à plusieurs actions de formation complémentaires relevant d'un même parcours métier, un ajustement tarifaire est appliqué aux actions complémentaires selon le barème suivant :

1 action	Aucun ajustement
2 actions	12 % sur le tarif de la 2 ^e action
3 actions	13 % sur le tarif de la 3 ^e action
4 actions	15 % sur le tarif de la 4 ^e action

L'ajustement tarifaire est fixe, identique pour les candidats placés dans une situation équivalente et ne dépend pas du montant des droits disponibles sur le CPF.

L'ajustement tarifaire est appliqué lors de l'inscription aux actions concernées.

Lorsque l'action est financée par le CPF, le tarif affiché sur Mon Compte Formation reste inchangé. L'ajustement tarifaire est, le cas échéant, appliqué dans le dossier d'inscription conformément aux règles de la plateforme.

L'ajustement tarifaire ne peut en aucun cas avoir pour objet ou pour effet de prendre en charge ou de rembourser la participation financière obligatoire due par le titulaire du CPF.

L'ajustement tarifaire est conditionné à la réalisation de la ou des actions de formation complémentaires dans un délai de 12 mois à compter de l'inscription à la première action.

Le devis, la convention ou le contrat de formation adressé au candidat mentionne le tarif applicable après ajustement et permet d'identifier clairement l'avantage accordé avant toute validation de l'inscription.

Article 8 – Cas de résiliation, d’absentéisme ou d’exclusion

Pour l’entreprise/client

*La résiliation de la convention de formation peut être demandée à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception adressée auprès de l’organisme de formation. Dans ce cas, si la résiliation est signifiée :

- avant le démarrage de la formation, aucune somme ne sera réclamée.
- après le démarrage de la formation : les heures réalisées seront facturées.

Pour le(la) candidat(e) à titre individuel

*La résiliation du contrat peut être demandée à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception adressée auprès de l’organisme de formation. Dans ce cas, si la résiliation est signifiée :

- avant le démarrage de la formation : le premier paiement effectué à titre d’acompte est intégralement remboursé sous un délai de 45 jours.
- après le démarrage de la formation : les heures réalisées seront facturées.

En cas d’absentéisme du stagiaire et sauf absences pour congés légaux (dûment justifiés), l’entreprise ou le(la) candidat(e) à titre individuel reste redevable du montant total des prestations effectuées. En cas d’exclusion définitive du stagiaire, pour motif disciplinaire, l’organisme de formation se réserve la faculté de facturer l’intégralité de la prestation de formation à l’entreprise ou candidat(e) à titre individuel.

Article 9 – Cas de force majeure

De fait, lorsque, par suite d’un cas de force majeure avérée, le (la) stagiaire est dans l’impossibilité de poursuivre la formation, il (elle) peut résilier le contrat. Dans ce cas, seules les prestations de formation effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat ou convention.

Article 10 – Conditions d’annulation

Report ou annulation du fait du GRETA-CFA Hérault Ouest : Si l’effectif prévu n’est pas suffisant au regard des conditions annoncées et de ce qui est prévu dans le programme de formation, le GRETA-CFA Hérault Ouest se réserve le droit d’annuler la session ou de reporter certaines sessions. L’organisme prévient alors le (la) candidate à titre individuel ou l’entreprise immédiatement par écrit (courrier ou email), au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de l’action, et lui ouvre le choix entre le remboursement des sommes

versées ou le report de la prestation ou de l’inscription à une date ultérieure la plus proche possible sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef. Si aucune date n’est possible ou ne convient, l’opérateur s’engage à rembourser le participant ou son financeur ; dans ce cas un virement sera opéré dans un délai maximum de 30 jours ouvrés sur envoi de la demande de rétractation accompagnée d’un RIB.

Interruption ou annulation du fait de l’entreprise/client ou du candidat à titre individuel :

L’entreprise ou le (la) candidate à titre individuel s’engage à communiquer au GRETA-CFA Hérault Ouest par écrit (courrier ou email) toute annulation de commande, au moins 11 jours ouvrables avant le début de la prestation. Dans ce cadre, aucune somme ne sera facturée. En cas d’annulation de commande moins de 10 jours ouvrables avant le démarrage de la prestation, le GRETA-CFA Hérault Ouest se réserve le droit de facturer 50% du coût total de la prestation. En cas de rétractation dans un délai inférieur à 48 h, et/ou en cas d’abandon au cours de la prestation, le coût intégral sera facturé.

Article 11 – Données à caractère personnel

Le GRETA-CFA HERAULT OUEST regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel relatives à ses clients et à ses stagiaires. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et, avec le règlement européen (UE) n°2016/679 dit « RGPD ».

Le traitement de certaines données est obligatoire pour permettre l’exécution du contrat.

- Concernant le client, il s’agit de : Données d’identification, données relatives à la vie professionnelle, à la relation commerciale et des données financières.
- Concernant le (la) stagiaire, il s’agit de : Données d’identification, données relatives à la vie personnelle, données relatives à la vie professionnelle et des données financières.

Le traitement des données personnelles à pour finalités :

- Concernant le client : Permettre la réalisation des opérations relatives à la gestion des clients concernant : les contrats ; les commandes ; les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients ; le suivi de la relation client tel que la réalisation d’enquêtes de satisfaction et la gestion des réclamations ;

- Concernant le stagiaire :
 - Permettre la gestion administrative des apprenants,
 - Respecter l'obligation légale de traçabilité des activités de formation définie par l'art. L6353-1 du Code du travail dans sa version modifiée par la loi 2018-771 du 5 septembre 2018,
 - Permettre la rémunération de l'apprenant par l'employeur ou le financeur,
 - Délivrer les diplômes, les certifications et les attestations de formations,
 - Réaliser les trombinoscopes des apprenants,
 - Réaliser les cartes métiers et les badges d'accès,
 - Permettre l'aménagement, l'accessibilité et les conditions de passage de certifications.

Les destinataires de données personnelles sont le personnel administratif du GRETA-CFA Hérault Ouest, les conseillers en formation professionnelle et les formateurs intervenants. Le GRETA-CFA Hérault Ouest transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

Le GRETA-CFA ne conserve les données de ses clients et des candidats que pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité en vue de laquelle les données sont traitées.

Le client et le candidat disposent, s'agissant des informations personnelles les concernant, dans les conditions prévues par la réglementation :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes ou incomplètes,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par le GRETA-CFA Hérault Ouest de ces informations, notamment à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à l'effacement de ses données,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données.
- dans certains cas pour l'exercice de ces droits, le GRETA-CFA Hérault Ouest pourra demander au client de justifier son identité.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué à la protection des données du GRETA-CFA Ouest à l'adresse suivante : M. le Délégué à la Protection des données - dpo@r-g-conseils.com.

Enfin, le client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Article 12 – Documentation pédagogique

L'ensemble des programmes de formation et de documentation pédagogique, quel qu'en soit la forme (et notamment tous les documents manuscrits, imprimés, numérisés, scannés et/ou enregistré sur tout support numérique) sont des œuvres de l'esprit protégées par le Code de la propriété intellectuelle dont l'organisme de formation est seul titulaire des droits d'auteur. Par conséquent, la(le) client/stagiaire s'engage à ne modifier ni altérer aucune marque ni inscription figurant sur lesdits supports, lesquels ne pourront par conséquent être reproduits ni communiqués à des tiers sans l'accord préalable écrit de l'organisme de formation.

Article 13 – Communication

Le(la) client(e) autorise expressément le GRETA-CFA Hérault Ouest à faire mention dans ses documents commerciaux de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application.

Article 14 – Renseignements, difficultés, réclamations

Toute demande d'information devra s'effectuer en ligne via le courriel greta-beziers@ac-montpellier.fr

Toute réclamation ou difficulté relative à quelque sujet que ce soit, devra être formulée via le formulaire en ligne disponible en scannant avec un smartphone le QR code affiché dans tous les locaux du Greta-CFA Hérault Ouest.

L'organisme s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais, et sous 30 jours maximum.

Article 15 – Litiges

Les présentes Conditions Générales de ventes sont encadrées par la loi française.

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le tribunal de Montpellier sera seul compétent pour régler le litige.

Pour le (la) candidate « à titre individuel »

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation via C&C-médiation - www.cc-mediateurconso-bfc.fr