

Conditions Générales de Vente

Décembre 2022



1. Identification du vendeur

SAS FormAssista - 7 rue Ladureau, 45000 Orléans
N° SIRET : 880 848 130 00030 - R.C.S. Orléans
N° de déclaration d'activité : 24 37 04024 37
Téléphone : 06.62.02.54.83

2. Objet et champs d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la SAS FormAssista (« L'organisme de formation FormAssista ») consent au client, acheteur professionnel, (le « Client ») qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de l'organisme de formation FormAssista (la « Formation »).

Le Client et L'organisme de formation FormAssista sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ». Les présentes CGV sont complétées par le règlement intérieur accessible sur le site Internet www.formassista.fr.

Ces CGV concernent les formations présentielle et en classe virtuelle, incluant, ou non, des modules digitaux effectués par le Client à distance. Les formations présentielle peuvent être réalisées dans les locaux de l'organisme de formation FormAssista ou dans des locaux loués par l'organisme. Les formations en classe virtuelle sont effectuées depuis un lieu laissé au choix du stagiaire.

3. Définitions

Les parties s'accordent sur le fait que les termes utilisés dans les présentes CGV revêtent les définitions suivantes :

- « Vendeur » ou « L'organisme de formation FormAssista » : SAS FormAssista.
- « Client » ou « co-contractant » : bénéficiaire de la prestation ou intermédiaire.
- « Devis » ou « ordre d'insertion » : document précisant a minima la teneur et le contenu de la prestation délivrée par le vendeur ainsi que le ou les tarifs appliqués.
- « Conditions Générales de Vente » : Les Conditions Générales de Vente définissent les modalités générales de vente des services/prestations délivrés par la SAS FormAssista.

4. Conditions et pièces contractuelles de vente

Les pièces contractuelles sont les suivantes dans l'ordre décroissant d'importance :

- Les Conditions Générales de Vente : toute acceptation d'un bon de commande implique l'acceptation des CGV. Ce document comprend l'ensemble des conditions générales inhérentes à la délivrance de la prestation par la SAS FormAssista. Ces CGV sont accessibles sur le site internet de la SAS FormAssista : www.formassista.fr.
- Bulletin d'inscription, bon de commande et/ou ordre d'insertion : ce document doit impérativement être accepté et signé par le client pour faire débiter la prestation. Ce document comprend notamment la grille tarifaire, le prix et la durée.

5. Modifications des présentes CGV

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour ou modifiées, en cours d'exercice, afin de tenir compte de l'évolution de l'offre. Le site internet www.formassista.fr porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.

Par ailleurs, la SAS FormAssista peut être amenée à procéder à des modifications de prix et/ou de caractéristiques du service. L'annonceur sera informé de toute modification des conditions contractuelles, assortie de l'information selon laquelle ladite modification sera considérée comme acceptée sans retour de sa part dans un délai d'un mois. Pendant ce même délai d'un mois, le client (ou son intermédiaire) peut résilier, par écrit son engagement sans pénalités de résiliation et sans droit à dédommagement.

6. Confidentialité

La SAS FormAssista et le co-contractant et/ou intermédiaire, reconnaissent que l'ensemble des données ou informations d'ordre financier ou commercial qu'ils échangeront, dans le cadre des prestations, présentent un caractère strictement confidentiel. Cependant, la SAS FormAssista pourra, avec son accord, faire figurer le nom du co-contractant sur une liste de référence.

7. Intégralité de l'accord entre les parties

Les présentes Conditions Générales de Vente, le règlement intérieur ainsi que le devis et/ou ordre d'insertion expriment l'intégralité des obligations des parties, à l'exclusion de tout autre document, contrats ou échanges de lettres antérieurs à la signature du devis.

8. Dispositions diverses

L'invalidité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses des présentes Conditions Générales de Vente n'affectera pas l'application ou la validité des autres clauses des Conditions Générales de Vente. Cette clause sera alors remplacée par la disposition la plus proche possible.

9. Données à caractère personnel

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné à la gestion de la relation client de la SAS FormAssista, responsable de traitement, plus particulièrement pour permettre à la SAS FormAssista de donner suite aux commandes et/ou inscriptions.

Ce traitement a également pour finalité d'inviter ses clients à participer à des manifestations en lien avec leur activité professionnelle. Pour ce faire, les données recueillies seront enregistrées dans le fichier général de gestion de la relation client de la SAS FormAssista, plus largement destiné à suivre la relation client quelle qu'en soit la nature, tarifée ou non, et ce quel que soit le moyen d'entrée en relation avec le client - visite ou à distance - qualification et enrichissement de ces données - comptabilisation et qualification des visites - suivi statistique.

Les destinataires de ces données sont les services de la SAS FormAssista. Ces informations peuvent encore être communiquées à des partenaires ou à des personnes contractuellement liées à la SAS FormAssista, conformément à la loi « informatique et libertés », notamment dans le but de faire profiter les internautes de services personnalisés.

Le Client autorise expressément l'organisme FormAssista et ses filiales à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

Les données personnelles seront conservées pendant 3 ans maximum par la SAS FormAssista hormis les données légales inscrites au RCS/CMA le cas échéant qui seront conservées

Conditions Générales de Vente

Décembre 2022



jusqu'à radiation. Conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978, relative à l'information et aux libertés, tout internaute dispose d'un droit d'accès et de rectification ou de suppression des informations nominatives le concernant. Ce droit peut être exercé à tout moment par les moyens suivants : par courriel à contact@formassista.fr ou par courrier postal adressé à SAS FormAssista - 8 rue Alfred De Vigny - 37 240 MANTHELAN.

Les prestataires intervenant sur la base de données pour le compte de la SAS FormAssista peuvent avoir accès ou communication de tout ou partie de ces informations en raison de leurs prestations.

10. Archivage - preuve

La SAS FormAssista archivera les bons de commandes, les devis et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil. Les registres informatisés de la SAS FormAssista seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

11. Modalités d'inscription

La demande d'inscription à une Formation doit être faite par le Client par l'envoi d'un bulletin complété et signé par le Client par courriel ou courrier.

Toute commande est ferme et définitive.

Pour toute inscription, un retour pour confirmation de réception est adressé au Client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription, accompagné d'une convention de formation. L'accusé ne vaut pas confirmation de la tenue de la Formation. Le Client devra retourner un exemplaire de la convention de formation, revêtu du cachet de l'entreprise s'il y a lieu, à l'Organisme de formation.

Pour la qualité de la Formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chaque Formation. L'organisme de formation FormAssista s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu.

À confirmation de la tenue de la session au plus tard 10 jours ouvrés avant la Formation, le Client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exactes et le lieu de la Formation concernant les formations en présentiel, ou, le cas échéant, les instructions pour suivre la formation en classe virtuelle depuis un ordinateur.

Le lieu de Formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, L'organisme de formation FormAssista peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Dans les 10 jours ouvrés qui suivent la Formation, L'organisme de formation FormAssista adresse aux personnes indiquées par le Client lors de la commande, la facture de la Formation ainsi que l'attestation de fin de Formation. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action de Formation.

12. Modalité de formation

L'organisme de formation FormAssista est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Les durées des formations sont précisées sur le site www.formassista.fr et sur les documents de communication de l'Organisme de formation.

Pour accéder aux classes virtuelles, le client doit posséder son propre ordinateur équipé d'un accès internet à haut débit.

L'organisme de formation ne peut être tenu responsable des éventuels problèmes de connexion internet. En cas de mauvaise qualité, rendant la classe virtuelle impossible, le support des cours peut être réalisé par mail ou par téléphone. Dans ce cas, aucune demande de remboursement ou diminution du coût de la formation ne peut être réclamé.

Les participants des Formations sont tenus de respecter le règlement intérieur de la SAS FormAssista et plus largement le règlement intérieur de l'établissement d'accueil lors d'une formation en présentiel.

L'organisme de formation FormAssista se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

L'organisme de formation FormAssista ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation (ci-après "la Documentation") remise au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable.

Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la Formation et n'engagent en aucun cas L'organisme de formation FormAssista sur leur exhaustivité. Il est précisé que l'organisme de formation FormAssista n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la Formation.

13. Remplacements - Annulations - Reports

Tout stage commencé est dû en totalité, de même si le participant ne s'est pas présenté.

Les absences au cours ne donnent pas droit à un cours particulier de rattrapage. Le client s'engage à rattraper seul son retard

Toute annulation ou report d'inscription de la part du client doit être signalée et confirmée par écrit dans les 30 jours ouvrés.

Une annulation intervenant plus de 30 jours ouvrés avant le début du cours ne donne lieu à aucune facturation. Une annulation intervenant moins de 30 jours ouvrés avant le début du cours donne lieu à une facturation du montant intégral de la formation ou à un report de formation, demandé par le client et validé par la société.

L'organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une Formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette Formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 10 jours ouvrés avant la date de la Formation. L'Organisme de formation n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

L'organisme de formation FormAssista se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation, de modifier le lieu de son déroulement ou le choix des animateurs, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

L'organisme de formation peut être contraint d'annuler une Formation pour cas de Force Majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session de Formation dans les meilleurs délais.

Sont aussi considéré comme ayant le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transport (e.g. le réseau SNCF, le réseau RATP, compagnie aérienne...) que le personnel de l'Organisme de Formation peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation.

L'organisme FormAssista informe l'organisation signataire du contrat a minima 3 jours ouvrés avant le début de la formation. Ce délai est applicable sauf cas de force majeure justifiée.

L'Organisme de formation FormAssista se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la Formation dans les meilleurs délais.

14. Tarif et règlement de la formation

Le tarif est affiché net de taxes. L'organisme de formation FormAssista atteste être exonéré de TVA.

Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, par chèque ou virement.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En cas d'absence ou de retard de règlement, l'Organisme de formation FormAssista se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte.

L'organisme de formation FormAssista pourra refuser de délivrer la Formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

Le règlement est à la charge du stagiaire, de l'entreprise dans laquelle il est employé ou d'un organisme collecteur. La formation sera facturée au terme de la session.

En l'absence de prise en charge ou de refus de prise en charge du coût de la formation par un organisme collecteur, le stagiaire ou, selon le cas, l'entreprise, est de plein droit personnellement débiteur du coût de la formation. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, 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 sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur.
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de Formation.
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'Organisme de formation FormAssista n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix de la Formation.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la Formation, le reliquat sera facturé au Client. En cas de non-paiement par l'organisme collecteur des frais de Formation, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

15. Obligations du stagiaire

Le stagiaire doit respecter le règlement intérieur du lieu où se déroule la formation pour les formations en présentiel.

Concernant les formations en classe virtuelle, le client s'engage à respecter les horaires de formation et les modalités d'exécution qui lui ont été préalablement transmises.

Le stagiaire s'oblige à fréquenter avec assiduité et régularité le stage de formation auquel il est inscrit. Il s'oblige à signer en début et fin de chaque journée la feuille de présence mise à sa disposition (signature manuscrite pour les formations présentielles ou via Digiforma pour les formations en classe virtuelle). Il est entendu que les absences non autorisées et non reconnues valables, tout comme le non-respect du contrat par le stagiaire peuvent entraîner son renvoi du stage dans les conditions prévues par le règlement intérieur.

En outre, le défaut ou le manque d'assiduité et de régularité sera sanctionné par un refus de délivrance de l'attestation de stage.

Tout retard du stagiaire pourra entraîner une non-admission au stage.

16. Moyens pédagogiques et techniques

L'utilisation des documents remis lors des cours est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 : « Toute présentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ». L'article 41 de la même loi n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et « les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source ». Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du code pénal.

Conditions Générales de Vente

Décembre 2022



17. Acceptation des CGV

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV. Sauf dérogation formelle et expresse de l'Organisme de formation, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

La participation au stage de formation implique l'acceptation totale des Conditions Générales de Vente et le respect par le stagiaire du règlement intérieur applicable (*disponible sur simple demande*).

18. Loi applicable

Les Conditions Générales et tous les rapports entre l'organisme FormAssista et ses Clients relèvent de la Loi française.

19. Résiliation

En cas de manquement par l'une ou l'autre des parties à l'une des obligations au titre des présentes, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre le cas échéant.

En cas de résiliation, toute prestation déjà réalisée par la SAS FormAssista à la date de la résiliation sera due par le client.

20. Renseignement et réclamation

Toute demande d'information ou réclamation du Client relative aux CGV devra être formulée par écrit à l'organisme de formation FormAssista, qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

21. Dédommagement, réparation ou dédit

À compter de la date de signature du présent contrat, le bénéficiaire d'un délai de 10 jours pour se rétracter. 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 ». Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du bénéficiaire.

Si le bénéficiaire est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle est résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

- Dans un délai supérieur à 1 mois avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 mois et 2 semaines avant le début de la formation : 70 % du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 2 semaines avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

22. Responsabilité

Le Client est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par l'Organisme de formation FormAssista.

La responsabilité de la SAS FormAssista au titre du contrat ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers même s'il est prévisible, à la faute du client, ou à la survenance d'un événement de force majeure tel que défini par les juridictions françaises ou à tout autre événement qui n'a pas été raisonnablement sous le contrôle de la SAS FormAssista.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de la SAS FormAssista devrait être établie, et retenue à raison d'un préjudice subi par le client et imputable exclusivement au produit/service acheté, celle-ci est limitée au montant de l'achat.

Le client reconnaît que la SAS FormAssista n'est soumise qu'à une obligation de moyens en ce qui concerne la continuité de ses services. Toute réclamation déposée par un client contre la SAS FormAssista doit être formulée dans les 3 (trois) mois suivants l'apparition de l'évènement objet de la réclamation.

23. Litiges

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE D'ORLÉANS quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront.

La présente clause est stipulée dans l'intérêt de l'organisme FormAssista qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

24. Élection de domicile

L'élection de domicile est faite par l'organisme FormAssista à son siège social à 7 rue Ladureau, 45000 Orléans.