



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En vigueur depuis le 15 octobre 2023

**Article 1 :** Préambule Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des actions de formation développées par la société SAS ACTE FORMATION.

Ces Conditions Générales de Vente prévalent sur toutes autres conditions générales et ne peuvent être modifiées que par des Conditions Particulières préalablement et expressément acceptées par écrit par les parties. En aucun cas les conditions générales d'achat du Client ne sont opposables aux présentes. Les Conditions Générales seront applicables aux parties ainsi qu'à tous leurs successeurs ou cessionnaires, étant expressément admis par les parties qu'elles ne pourront céder ou déléguer leurs droits ou obligations stipulés aux présentes à aucun tiers, sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

**Article 2 :** Références Commerciales Sauf mention explicite de la part du Client, l'organisme est autorisé à faire figurer son nom et/ou logo sur une liste de références commerciales.

**Article 3 :** Prérequis techniques et pédagogiques, délais d'accès

Le Client s'engage expressément à se conformer aux prérequis techniques, pédagogiques et légaux tels que définis dans les programmes de formation alors en vigueur ou dans toutes offres émanant de la société.

Le prestataire ne pourra en aucune manière être tenu pour responsable des conséquences d'une absence d'information de la part du Client ou de l'inexactitude des informations qui lui auraient été données par le Client.

**Le délai d'accès à la formation est indiqué dans la convention de formation (planning prévisionnel), avec actualisation si nécessaire, dès réponse du financeur.**

**Article 4 :** Coût pédagogique Le coût de la formation comprend la préparation technique et pédagogique ainsi que l'animation et la fourniture d'un support de formation remis aux apprenants. Il est communiqué au client dans chaque offre de formation. Dans le cas où l'action de formation nécessiterait le déploiement de matériel spécifique, une facturation complémentaire sera appliquée. De plus, les frais de déplacement (hébergement, restauration, indemnités kilométriques, péage..) seront facturés en sus selon le barème de l'offre commerciale.

**Article 5 :** Conditions de paiement Les règlements seront effectués par chèque, par virement bancaire à l'échéance indiquée sur la facture. Conformément à la loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, « Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dépasser quarante-cinq jours fin de mois ou soixante jours nets à compter de la date d'émission de la facture ». En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code du commerce, une indemnité calculée sur la base de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

**Article 6 :**

**Relation Client 6-2 :** Dans un souci de perpétuelle amélioration de nos service, nous optons pour un suivi qualité en plusieurs étapes :

- En fin de formation : nous réalisons (sur des supports dédiés), une évaluation à chaud des acquis et de satisfaction de service opérationnelle de la formation reçue, pour un retour immédiat en termes d'apprentissage, de qualité plus généralement.
- Quelques mois après la formation : nous réalisons une évaluation sur la mise en œuvre des acquis et votre retour sur le terrain, pour une lecture plus concrète en termes de montée en compétences, d'efficacité et de niveau de satisfaction générale de votre formation (formalisé sur un support d'évaluation à froid)



- Tout au long de la formation, afin de permettre une expression directe de toute remarque ou insatisfaction, le stagiaire peut adresser une fiche réclamation soit via le formulaire remis lors de la première session de la formation, soit à l'adresse mail suivante [contact@acteformation.fr](mailto:contact@acteformation.fr), ou encore à l'adresse postale du centre de formation ACTE FORMATION. Il peut naturellement le remettre et échanger directement avec le formateur.  
Dès réception des remarques ou réclamations le stagiaire sera tenu informé de sa prise en compte, analyse et traitement (si besoin).
- **Annulation 6-2 : Annulation par le client.** Toute annulation ou demande de report de formation par la ou le Commanditaire doit être signalée et confirmée par écrit. Une annulation intervenant plus de vingt-et-un jour calendaire avant le début de la formation ne donne lieu à aucune facturation. Une annulation intervenant entre 21 et le 7 jours calendaires avant le début de la formation donne lieu à un versement égal à 50 % du prix total mentionné à l'article 2 de la convention. Une annulation intervenant moins de 7 jours calendaires avant le début de la formation donne lieu à un versement de la totalité du prix de la convention. Les montants versés par la ou le Commanditaire au titre de dédommagement ne pourront pas être imputés sur son obligation définie à l'article L6331-1 du code du travail ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un OPCO.
- Annulation par le prestataire En cas de modification unilatérale par l'Organisme de l'un des éléments fixés à l'article 1 de la convention, la ou le Commanditaire se réserve le droit de mettre fin à la présente convention. Le délai d'annulation étant toutefois limité à sept jours francs avant la date prévue de commencement de l'une des actions mentionnées à la présente convention, il sera, dans ce cas, procédé à une résorption anticipée de la convention. Le prestataire se réserve le droit de procéder au remplacement de l'intervenant à tout moment avant le début de la session de formation. Le prestataire se réserve le droit d'annuler une action pour un cas de force majeure, sans dédommagement, ni pénalités au client. Le client pourra choisir une autre date ou annuler son inscription sans pénalités.

***ACTE FORMATION ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou dommages conséquents à l'annulation de l'action ou à son report à une date ultérieure.***

***Article 7 : Engagement et responsabilité L'organisme s'engage à conduire l'action de formation conformément aux règles de l'art et à mettre en œuvre tous les soins nécessaires afin d'atteindre les objectifs de formation. Il réactualise régulièrement les contenus pédagogiques afin de prendre en compte toute évolution technique ou réglementaire.*** L'organisme a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle le garantissant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en application des articles 1382 à 1386 du Code Civil en raison des dommages corporels, matériels et immatériels, causés aux tiers au cours ou à l'occasion des activités définies ci-dessus et provenant de son fait ou du fait de l'un de ses préposés dans l'exercice de ses fonctions. L'obligation souscrite par l'organisme, dans le cadre de ses formations, constitue une obligation de moyens et non une obligation de résultats. Tout problème de quelque nature que ce soit survenant avant, pendant ou après la prestation de formation ne peut engager la responsabilité de ACTE FORMATION.

***Conformément aux exigences qualité en vigueur, lorsqu'un manque d'assiduité et/ou une absence à une session de formation est constaté, l'organisme de formation contacte le stagiaire ou son entreprise pour en connaître la raison et adapter la formation et/ ou proposer une autre « solution » pour palier tout risque d'abandon.***

**Article 8 :** Confidentialité et droit de propriété Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations obtenues à l'occasion de l'exécution des prestations et s'interdisent de divulguer ou laisser divulguer à un tiers de telles informations. Il appartient en conséquence à chacune des parties de prendre toutes mesures utiles pour que cette obligation de confidentialité soit strictement respectée par les membres de leur personnel respectif impliqués dans l'exécution du Contrat et par tout cocontractant susceptible d'intervenir directement ou indirectement à l'occasion de l'action de formation. L'organisme conserve l'intégralité des droits d'auteur (propriété littéraire et artistique) et des droits de propriété intellectuelle et industrielle sur les contenus, l'ensemble des livrables et documents destinés à l'usage



interne du client et remis aux apprenants. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers de tout ou partie de ces formations ou documents, sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'accord préalable écrit du prestataire.

**Article 9 -RGPD** : protection et accès aux informations à caractère personnel ACTE FORMATION collecte et traite des données à caractère personnel concernant le stagiaire aux fins de réalisation des prestations, de suivi et d'amélioration de l'offre de l'organisme. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 20 juin 2018, l'apprenant dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. En particulier, ACTE FORMATION conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis de l'apprenant, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation (cf. politique de confidentialité de ACTE FORMATION sur son site internet)

**Article 10** – Demande de résolution amiable par voie de médiation : Le Client ayant la qualité de consommateur, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, et 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.

Dans ce cadre, et conformément aux articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la Consommation, l'Organisme de formation a désigné l'entité de médiation suivante : 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

- 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 (devis, facture, justificatif de paiement, etc.)

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Client n'ayant pas la qualité de consommateur : En tout état de cause, le Client n'ayant pas la qualité de consommateur peut également contacter l'Organisme de formation à l'effet de régler toutes difficultés qu'il rencontrerait et voir traiter toutes plaintes ou griefs qu'il formerait.

**Article 11** : Attribution de juridiction Le présent contrat est soumis au droit français. Les litiges seront de la compétence du tribunal de commerce de Bayonne.