

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente « CGV », ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'organisme de formation **CR GESTION FORMATION**, Déclaration d'activité de formation n° 84260343526 - Siret : 919 000 547 00019 (ci-après « l'organisme de formation ou OF »), consent au client, (ci-après le « client »), une formation Inter ou Intra entreprises. Les formations Inter-Entreprises, et Intra-Entreprises, ainsi que tout autre type de formation, sont communément désignées « formation(s) ».

La réception du bulletin d'inscription par l'organisme de formation et le paiement de la facture émise par l'organisme de formation emporte l'adhésion entière et sans réserve du client des présentes CGV.

Le client reconnaît que l'acceptation des présentes CGV a pour conséquence d'écarter l'application de ses propres conditions générales d'achat.

ARTICLE 1.- OFFRE

L'ensemble des formations à jour proposées par l'organisme de formation sont consultables en ligne sur le site www.dromeformasantepro.fr

1.1 - Formations en présentiel

L'organisme de formation propose des Formations Inter-et Intra-entreprises.

Les formations Intra-Entreprises peuvent être réalisées au choix et à la discrétion de l'organisme de formation, au sein des locaux du client, de l'organisme de formation, et/ou dans un lieu extérieur à l'organisme de formation.

Les Formations Inter-Entreprises sont réalisées au sein des locaux de l'organisme de formation ou dans un lieu extérieur à l'organisme de formation

1.2 - Formations en ligne

Elles peuvent se présenter sous la forme de « classes virtuelles », qui sont des Formations courtes que le client visionne à distance, ou des modules « e-learning » qui permettent de former le client à partir de ressources et de briques pédagogiques digitales consultables sur un espace pédagogique dédié.

ARTICLE 2. - MODALITES D'INSCRIPTION

2.1 - La demande d'inscription nécessite, au choix du client, l'envoi d'un bulletin complété et signé par le client par courrier, ou l'envoi d'un email indiquant la demande d'inscription et contenant les coordonnées du client (civilité, nom, prénom, fonction, adresse e-mail et postale, raison sociale le cas échéant), ainsi que l'intitulé du stage et les dates de la session souhaitée.

2.2 - Pour chaque Formation Inter-Entreprises dispensée par l'organisme de formation, un nombre minimum et maximum de participants est précisé dans la description de la formation ; les inscriptions pour une session donnée, cessent d'être retenues lorsque le nombre maximum est atteint. A l'inverse si le nombre minimum de participants n'est pas atteint 2 semaines avant le début de la formation, l'organisme de formation pourra annuler la session.

2.3 - Un accusé de réception est adressé au client dans les 48 heures qui suivent la réception de l'inscription. Cet accusé de réception ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation ; seule la convocation, adressée au moins dix (10) jours avant la date de Formation, confirme le maintien de ladite Formation.

ARTICLE 3. - MODALITES DE FORMATION

3.1 - L'organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont déterminés par l'organisme de formation.

3.2 - La durée globale d'une Formation ne peut varier lorsqu'elle est définie par des textes réglementaires. Dans les autres cas, cette durée est susceptible de varier d'une formation à une autre. Dès lors, le client s'engage à se renseigner, préalablement à toute inscription, sur le site de l'organisme de formation, www.dromeformasantepro.fr ainsi que via toute documentation mise à sa disposition.

3.3 - Une journée de formation en présentiel, qu'elle soit Intra-Entreprise ou Inter-Entreprises, correspond à sept (7) heures de cours en présentiel.

3.4 - Les participants à une Formation en présentiel qui se tient dans les locaux de l'organisme de formation, sont tenus de respecter le règlement intérieur affiché dans les locaux de l'organisme de formation.

3.5 - L'organisme de formation ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur et/ou oubli constaté dans la documentation rédigée par les intervenants et remise au client lors de la Formation.

Le client reconnaît et accepte que cette documentation n'engage en aucun cas l'organisme de formation sur son exhaustivité, et qu'il n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de ladite documentation a posteriori de la Formation.

3.6 - L'organisme de formation fera parvenir au client tous les documents relatifs à la formation, dont et notamment, l'attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de la formation, ainsi que les factures afférentes) par e-mail ou par courrier postal, préalablement renseignés par le client.

3.7 – Règlement intérieur [reglement_interieur.pdf](#)

ARTICLE 4. - MODALITES FINANCIERES ET DE PRISE EN CHARGE PAR DES ORGANISMES TIERS

4.1 - Modalités financières

4.1.1 - Les prix des Formations sont indiqués en euros TTC. Les prix en vigueur des Formations figurent dans le catalogue en ligne de l'organisme de formation.

4.1.2- Sauf accord cadre spécifique expressément convenu entre l'organisme de formation et le client, pour toute inscription à une Formation Inter-Entreprises, les frais de déplacement et de restauration des participants sont à la charge du client.

4.1.3 - Les factures sont payables à réception de la facture - ou le cas échéant conformément à l'échéancier arrêté entre les Parties- par chèque ou virement bancaire.

4.1.4 - En cas de retard de paiement, des pénalités égales au taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

4.1.5 En cas de retard de paiement, l'organisme de formation se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'organisme de formation court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

4.2 Modalités de prise en charge par des organismes tiers

4.2.1 En cas de prise en charge, totale et/ou partielle d'une Formation par un opérateur de compétence (ci-après « OPCO ») ou tout autre organisme tiers, il appartient au client, ou le cas échéant à la personne physique bénéficiaire de la Formation, d'entreprendre 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 papier ou en ligne, et de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de subrogation de paiement par un organisme tiers et/ou un OPCO, l'organisme de formation procédera à l'envoi de la facture aux organismes concernés.

En cas de prise en charge partielle de l'OPCO ou de tout autre organisme tiers, le reliquat sera facturé directement au client.

4.2.2 Dans le cas où l'OPCO/l'organisme tiers ne confirme pas la prise en charge financière de la Formation et/ou que l'organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge des dits organismes au premier jour de la Formation, le coût de la Formation sera supporté par le client, lequel sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation

4.2.3 Pour certaines Formations préalablement déterminées par l'organisme de formation, ce dernier se réserve le droit de demander un acompte.

ARTICLE 5. ANNULATION, REPORT

5.1 - A l'initiative du client

5.1.1 - Le client reconnaît et accepte que pour être pris en compte, tout report, ou annulation, doit être notifié par écrit (e-mail ou LRAR) à l'organisme de formation.

Si le client est empêché de suivre la formation pour un autre motif que la force majeure dûment reconnue tel que visée à l'article 1218 du Code civil, seules sont dues les prestations effectivement dispensées, au prorata temporis de leur valeur précisée au présent contrat.

En cas de cessation anticipée de la formation du fait de l'organisme de formation ou en cas d'abandon du stage par le stagiaire pour un autre motif que la force majeure, les modalités suivantes sont applicables à la résiliation du contrat :

- Facturation des heures effectivement dispensées au prorata temporis.

5.1.2 - Les préavis suivants commenceront à courir à compter de la date de notification envoyée par le client :

- Toute annulation d'une Formation moins de dix (10) jours ouvrés avant la date prévue pour la session entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 50 %.

5.2 - A l'initiative de l'organisme de formation

5.2.1 En cas d'absence du formateur intervenant, l'organisme de formation s'engage à mettre en œuvre ce qui est nécessaire afin d'assurer dans les meilleurs délais, la continuité de la Formation en remplaçant le formateur absent par un autre formateur aux compétences techniques et qualifications équivalentes.

Dans le cas où l'organisme de formation ne parvient pas à assurer la poursuite de la Formation, il s'engage à mettre en œuvre ce qui est nécessaire afin de reporter ladite Formation dans les meilleurs délais.

5.2.2 - En cas de force majeure, tel que visé à l'article 1218 du Code civil, l'organisme de formation peut être contraint d'annuler et/ou reporter une Formation sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. Sont aussi considérés comme ayant à titre non limitatif, le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transports, la grève du personnel de l'organisme de formation, l'absence du formateur intervenant.

5.2.3 - L'organisme de formation se réserve le droit, notamment en cas de participants insuffisants, et sans que sa responsabilité ne soit engagée, de supprimer d'annuler et/ou de reporter une session de Formation, jusqu'à dix (10) jours calendaires avant la date de Formation

sans que sa responsabilité ne soit engagée. Dans cette hypothèse, l'organisme de formation procèdera seulement au remboursement des droits d'inscription déjà réglés par le client à l'exclusion de tout autre coût.

5.2.4 - L'organisme de formation se réserve le droit, sans que sa responsabilité ne soit engagée, de supprimer d'annuler et/ou de reporter une session de Formation dans un délai inférieur à dix (10) jours calendaires. Dans cette hypothèse l'organisme de formation s'engage, au choix du client, à (i) émettre un avoir au client valable sur tout type de Formation du catalogue de formation de l'organisme de formation, ou (ii) à procéder au remboursement intégral de la somme versée par le client, à l'exclusion de tout autre coût.

ARTICLE 6. - PROPRIETE INTELLECTUELLE

6.1 - L'organisme de formation peut être amené à fournir au client une documentation sur support papier et/ou numérique, retraçant l'essentiel de la Formation suivie. Cette documentation peut lui être adressée par courrier électronique à l'adresse indiquée par le client et/ou lors de la Formation et/ou sur un espace en ligne dédié.

6.2 - Cette documentation ne peut, de quelque manière que ce soit, faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation sans l'accord préalable et exprès de l'organisme de formation.

Seul un droit d'utilisation personnel, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au client. A cet égard, le client s'interdit d'exploiter notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation mise à sa disposition.

ARTICLE 7. - RENSEIGNEMENT, RECLAMATION

Toute précision relative aux présentes conditions générales de vente, demande d'information et/ou réclamation doit être faite par courrier à l'organisme de formation qui s'efforcera de répondre à toute question dans les meilleurs délais.

Formulaire de réclamations : [Formulaire de réclamation relative aux prestations de formation.pdf](#)

7.1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

7.2. Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par APPUI SANTE 2607 sont concernées ;

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (commanditaires, stagiaires, financeurs).

7.3. Principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à adresser cette réclamation par mail, ou par courrier

postal explicite à l'OF. Chaque réclamation doit être consignée et une réponse est apportée dans un délai de quinze jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

7.4. Modalités de traitement des réclamations

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire.
- Traiter la réclamation dans les délais indiqués au paragraphe 3 de la présente procédure
- Examiner la réclamation soumise et dispenser des informations claires et adaptées à la requête.
- Mettre en place des actions correctives et/ou le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre le problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave où se reproduise.
- Veiller à la satisfaction de l'acteur à l'origine de la réclamation
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs internes

7.5. Enregistrement et traitement de la réclamation

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations qui prend la forme d'un dossier (version numérique et/ou d'un classeur « papier », spécifiquement prévus à cet effet).

Il contient tous les documents en rapport aux réclamations dont les informations suivantes :

- Nom du réclamant
- La date, l'objet et la forme de la réclamation
- La convention visée par la réclamation
- Les personnes physiques ou morales visées par la réclamation
- La réponse apportée à la réclamation et sa date
- La personne ayant traité la réponse
- Les indications sur l'emplacement des pièces justificatives archivées.

7.6. Clôture et archivage de la réclamation

La réclamation est conservée et archivée dans le Registre des Réclamations pendant une durée de 3 (trois) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

ARTICLE 8. - RESPONSABILITE

8.1 - L'organisme de formation affirme que les Formations Inter-Entreprises proposées dans son catalogue de Formations, sont conformes à la description qui en est faite.

Dans le cadre d'une Formation Intra-entreprise, l'organisme de formation s'engage à proposer un programme de formation au plus près possible des besoins spécifiques exprimés par le client.

Il appartiendra au client de prouver toute non-conformité éventuelle.

8.2- Le client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation, du choix de la Formation fournie par l'organisme de formation.

8.3 - La responsabilité de l'organisme de formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée, et est limitée aux préjudices directs subis par le client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, tel que notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers.

ARTICLE 9. - DONNEES PERSONNELLES

Les données transmises par le client font l'objet d'un traitement informatique par l'organisme de formation.

Le client est informé que les données à caractère personnel collectées par **CR GESTION FORMATION** sont obligatoires pour le bon traitement du suivi de la formation. Ces données sont uniquement destinées aux services commercial, administration des formations et comptabilité de **CR GESTION FORMATION**.

Elles peuvent être communiquées à l'extérieur pour satisfaire à des obligations légales et réglementaires : organismes institutionnels, prestataires techniques ou financeurs des programmes du réseau, exclusivement dans le cadre de leurs attributions respectives. Les coordonnées professionnelles du client sont susceptibles également d'être transmises à des tiers.

Le client bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement des Données. Elles pourront être utilisées à des fins statistiques ou pour informer et communiquer des informations sur les formations et autres événements mis en place par **CR GESTION FORMATION**. Le client a la possibilité d'exercer son droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant. Le client est également en droit de demander la portabilité de ses données à caractère personnel dans la limite autorisée par la loi, sous un format structuré, couramment utilisé et lisible en traitement informatisé. Le client peut exercer ces droits en contactant le Délégué des Données Personnelles à l'adresse suivante : c.ravassard@mailo.com

ARTICLE 10. DISPOSITIONS GENERALES

10.1 - Les CGV sont consultables en ligne et peuvent être modifiées à tout moment à la discrétion de l'organisme de formation sans autre formalité que leur mise en ligne, seule la dernière version sera applicable.

10.2 - Si une quelconque clause des présentes CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité de la formation.

10.3 - Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Grenoble, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.