

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Formeor Conseil, SAS dont le siège social est situé Sceaux ,198 rue Houdan 92330, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro SIREN 841 377 054 est un organisme qui élabore des modules de formation sur mesure, adaptés aux problématiques des organisations (entreprises, administrations publiques et associations), mais aussi à la personnalité de leurs collaborateurs et des objectifs fixés.

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre FORMEOR CONSEIL, ci-après dénommé le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services. Toute commande de prestation auprès de Formeor Conseil par le Client est soumise aux présentes conditions générales de vente et la signature d'un des documents contractuels prévus à l'article 1er emporte de plein droit leur acceptation par le Client.

Formeor Conseil effectue la ou les prestations commandées soit avec ses moyens propres, soit avec le concours d'autres organismes avec lesquels elle aura passée des contrats de co-traitance ou de sous-traitance.

Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

## Article 1er - L'Achat de prestations

Formeor Conseil dispense des prestations de formation, d'accompagnement, de conseil, d'ingénierie, accompagnées ou non de services d'hébergement et/ou de restauration.

Ces prestations s'effectuent en présentiel et/ou en distanciel : les modalités de mise en place de la prestation de formation seront précisées au client et/ou au bénéficiaire de la prestation au moment de l'engagement.

L'achat de prestations à Formeor Conseil prend l'une des formes suivantes :

- un bon de commande émis par le Client reprenant les mentions exactes d'un devis préalable de Formeor Conseil
- une convention ou un contrat de formation professionnelle
- un contrat de prestation de service

La conclusion d'une convention professionnelle est obligatoire pour l'organisation des prestations ci-dessous :

- bilan de compétences
- actions de validation des acquis de l'expérience
- actions pluriannuelles de formation professionnelle

## Article 2 – L'Acte contractuel

### 2.1. Mentions

L'acte contractuel mentionne, outre les mentions obligatoires : le nom et le prénom ou la dénomination/raison sociale du Client, son n° SIRET, sa domiciliation, le nom de son représentant dûment habilité, ainsi que tout renseignement d'ordre pratique (téléphone, mail, télécopie). Pour permettre, le cas échéant, l'imputation des sommes versées à Formeor Conseil sur la participation du Client au développement de la formation professionnelle continue, le document contractuel comporte les mentions prévues à l'article R. 6353-1 du Code du travail. Si, au moment de la passation de commande, le ou les noms des participants ne sont pas connus par le Client, celui-ci peut les communiquer à Formeor Conseil au plus tard 5 jours ouvrés avant le démarrage des actions. A défaut, la responsabilité de Formeor Conseil ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit.

### 2.2. Conclusion et modification

L'acte contractuel est définitivement formé dès sa signature par les parties concernées. Chacune reçoit un exemplaire du document original. Au cours de l'exécution des prestations, les modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant au document contractuel.

### **Article 3 – Sanction**

En cas de réussite du bénéficiaire aux épreuves de validation, les prestations réalisées par Formeor Conseil donnent lieu, selon les cas, à la délivrance :

Par le ministère chargé de l'Emploi

- d'un titre donnant droit à parchemin titre
- d'un certificat complémentaire de spécialisation (adossé à un titre) donnant droit à un parchemin CCS
- d'un ou plusieurs certificats de compétences professionnelles qui figureront dans le livret de certification

Par la branche professionnelle

- d'un certificat de qualification professionnelle

Dans tous les cas, une attestation de présence est établie par Formeor Conseil à l'intention du bénéficiaire.

### **Article 4 – Prix**

Les prix des prestations de Formeor Conseil font référence aux stipulations contractuelles. Sauf dispositions particulières, ils incluent les frais pédagogiques, ainsi que celle du matériel pédagogique.

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure, au recrutement ou à la journée. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires du prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations.

Seules prestations de formation et les prestations de services qui y sont étroitement liées bénéficient de l'exonération de TVA prévue à l'article 261-4-4<sup>a</sup> du code général des impôts. Les prestations de conseil sont soumises à TVA.

### **Article 5 – Facturation**

Les actions de formation ou prestations inférieures à 3 mois sont facturées 40% d'avance avant le démarrage de la prestation. Le solde est facturé à l'issue de la prestation.

Les actions de formation ou prestation supérieures à 3 mois sont facturées 20% d'avance avant le démarrage de la prestation. Facturation intermédiaire mensuelle. Le solde est facturé à l'issue de la prestation. Les dérogations aux règles ci-dessus figurent dans les conditions particulières. Tout versement d'avance donne lieu à l'émission d'une facture d'avance transmise sur demande.

### **Article 6 – Paiement**

#### *6.1. Avances*

Les avances sont exigibles à la signature de l'acte contractuel ou au plus tard 15 jours francs avant le début de la prestation.

#### *6.2. Délais de paiement*

Sauf dispositions contractuelles particulières, le Client s'acquitte du prix des prestations dans un délai maximal de 30 jours, date d'émission de facture.

#### *6.3. Modalités de règlement*

Les prestations de Formeor Conseil sont réglées par virement bancaire ou, le cas échéant, conformément aux conditions négociées avec le Client.

#### 6.4. Pénalités de retard

La date de règlement figurant sur la facture constitue le point de départ pour le calcul des pénalités de retard. Le taux des pénalités de retard est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de financement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. La facturation des pénalités de retard peut intervenir à tout moment, sans rappel préalable de la part de Formeor Conseil conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce. A ces pénalités de retard s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé par décret. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire à hauteur des dépenses justifiées est demandée par Formeor Conseil.

#### 6.5. Paiement anticipé

Les paiements anticipés n'ouvrent pas droit à escompte.

#### 6.6. Paiement subrogé

Si le Client souhaite que le règlement soit effectué en tout ou partie par un opérateur de compétences ou un autre organisme financeur, il s'engage dans tous les cas à :

- fournir à Formeor Conseil l'attestation de financement délivrée par cet organisme avant le début de la prestation
- répondre, en tant que de besoin, aux demandes de l'organisme financeur

Dans le cas où la prise en charge de l'organisme financeur ne peut finalement être obtenue avant la première échéance de facturation ou bien si la prise en charge est partielle, le reliquat du coût des prestations est facturé au Client. Dans tous les cas, le Client s'assure personnellement du paiement de Formeor Conseil par l'organisme financeur ou, à défaut, supporte la charge de ce paiement.

### Article 7 - Résiliation

En cas de manquement aux obligations souscrites, la partie créancière de l'obligation inexécutée doit mettre en demeure la partie défaillante de remédier à la situation. La mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours ouvre le droit à la partie demanderesse de résilier la convention ou le contrat en cause.

La résiliation sera considérée comme effective à l'issue d'un délai de quinze (15) jours. Toute résiliation entraîne l'exigibilité immédiate des factures émises par Formeor Conseil. Lorsque le manquement consiste en un défaut de paiement total ou partiel d'une seule échéance contractuellement prévue, toutes les factures sont dues par le Client au prorata des prestations fournies augmentées, le cas échéant, des pénalités de retard prévues à l'article 6.3. De plus, le Client doit à Formeor Conseil une indemnité égale à 50% du prix des prestations restant à réaliser au titre du/des préjudices subi(s) par elle du fait de la résiliation.

### Article 8 - Annulation, Report ou Abandon - Dédit formation

Toute demande d'annulation de prestation à l'initiative du Client doit être notifiée à Formeor Conseil par écrit (lettre, courriel, télécopie). En cas d'annulation par le Client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, moins de quinze (15) jours francs avant le commencement des prestations, Formeor Conseil facturera des droits d'annulation représentant 50% du prix des prestations annulées.

En cas d'annulation tardive par le Client moins de sept (7) jours francs avant le début des prestations ou de non-présentation du participant aux jour et heure fixés par Formeor Conseil, les droits d'annulation représenteront 80% du prix des prestations annulées. Pour le cas où les prestations sont annulées par Formeor Conseil le Client est informé

par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef.

Formeor Conseil se réserve la faculté de reporter ses prestations. Le Client est dans ce cas informé par écrit dans les meilleurs délais. En cas d'abandon définitif de sa formation par le stagiaire, les périodes de formation effectivement suivies sont facturées par Formeor Conseil.

### **Article 9 - Force majeure**

Lorsque, par suite de cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la loi et la jurisprudence en cours, Formeor conseil est dans l'impossibilité de poursuivre la prestation, le contrat ou la convention conclue avec le Client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le Client est toutefois tenu au paiement prorata temporis des prestations réalisées par Formeor Conseil.

### **Article 10 - Dispositions relatives aux achats de prestations par un Client non professionnel**

Est considérée comme Client non professionnel toute personne physique qui achète à titre individuel et à ses frais une ou des prestations à Formeor Conseil. Dans ce cas, un contrat de formation professionnelle conforme aux prescriptions de l'article L. 6353-4 du Code du travail est obligatoirement conclu. A compter de la signature de ce contrat, le Client non professionnel dispose d'un délai de rétractation de 10 jour calendaire. L'exercice du droit de rétractation se fait par lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

Le prix de la prestation est fixé par le contrat. Formeor Conseil peut exiger le paiement d'une avance pouvant aller jusqu'à 30% de ce prix. Toutefois, celle-ci ne sera due qu'après l'expiration du délai de 10 jours en application de l'article L. 6353-6 du Code du travail.

Le solde du prix est facturé selon un échéancier fixé par le contrat de formation professionnelle. Le délai de règlement maximal est de 30 jours, date d'émission de facture. Tout défaut de paiement rend immédiatement exigibles les sommes dues à Formeor Conseil. Outre ces sommes, le Client non professionnel est redevable d'une indemnité correspondant à 20% du solde impayé. Cette indemnité est due à compter de la mise en demeure adressée par Formeor Conseil par lettre recommandée avec avis de réception. Par ailleurs, l'absence de règlement total ou partiel ou tout incident de paiement, ouvre le droit à Formeor Conseil de suspendre ou de résilier le contrat dans les conditions mentionnées à l'article 8.

### **Article 11 - Responsabilité Formeor Conseil**

L'obligation souscrite par Formeor Conseil dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat. Formeor Conseil bénéficie des intervenants habilités ainsi que des agréments et certifications relatifs au dit acte contractuel.

### **Article 12 - Propriété intellectuelle et copyright**

L'article L. 111-1 du Code de la propriété intellectuelle dispose ainsi : « l'auteur d'une œuvre de l'esprit jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous. Ce droit comporte des attributs d'ordre intellectuel et moral, ainsi que des attributs d'ordre patrimonial [...] ». L'article L 123-1 précise la durée de vie de ce droit de propriété intellectuelle : « L'auteur jouit, sa vie durant du droit exclusif d'exploiter son œuvre sous quelque forme que ce soit et d'en tirer un profit pécuniaire. Au décès de l'auteur, ce droit persiste au bénéfice de ses ayants-droits pendant l'année civile en cours et les soixante-dix années qui suivent ».

*En conséquence :*

Tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux formations de Formeor Conseil, et notamment tous droits d'auteur, marques, dessins et modèles, bases de données ou logiciels de Formeor Conseil et les droits de reproduction, représentation et adaptation qui en découlent appartiennent et restent la propriété de Formeor Conseil, sans que rien ne puisse être interprété comme cédant ou transférant le moindre droit de propriété à tout tiers.

Conformément à l'article L. 122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle, il est interdit de reproduire, copier, modifier, transmettre, diffuser de toute manière que ce soit, même partiellement, sur tout type de support, tout élément provenant des formations de Formeor Conseil (par exemple, mais non exclusivement : méthodes, textes, exercices, schémas, logos, images, éléments sonores, vidéos, logiciels, icônes) sans l'autorisation écrite, explicite et préalable de Formeor Conseil. Les contenus de formation et les documentations disponibles sur le Site ou dans les formations dispensées ne constituent en aucun cas une source officielle relative aux réglementations et normes techniques, scientifiques ou organisationnelles applicables aux domaines cités. Ces contenus ont été développés uniquement dans un objectif pédagogique et de facilitation du partage de l'information pour les stagiaires.

### **Article 13 - Confidentialité et communication**

Chacune des parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les Informations « Confidentielles » qu'elle recevra de l'autre partie, et notamment à ne pas divulguer les Informations Confidentielles de l'autre partie à un tiers quelconque, autre que les personnes ayant besoin de les connaître pour l'exécution des présentes CGV ; et n'utiliser les Informations Confidentielles de l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes des présentes CGV.

Les intervenants/Formateurs se portent fort du respect par ses Apprenants de ces obligations. Les obligations des parties à l'égard des Informations « Confidentielles » demeurent en vigueur pendant toute la durée de la formation et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la partie les divulguant et, en toute hypothèse. Formeor Conseil s'engage à veiller au respect par ses sous-traitants des conditions de sécurité et de confidentialité des Informations Confidentielles transmises dans le cadre d'une obligation de moyens.

*Dans tous les cas le prestataire s'engage à :*

- respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,
- ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés pour ses clients,
- restituer tout document fourni par le client à la fin de la mission,
- signer un accord de confidentialité si le client le souhaite.

### **Article 14 – Protection et accès aux informations à caractère personnel**

Dans le cas où le stagiaire doit fournir des informations pouvant être qualifiées de données à caractère personnel, comme l'adresse de courriel, les conditions de la charte de confidentialité de Formeor Conseil sont alors applicables. Formeor Conseil s'engage à respecter le droit applicable en France et relatif à la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, y compris par transposition de la directive européenne CE/95/46 et en application de la loi française n°78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique & Libertés », ainsi qu'en conformité avec le Règlement européen n°2016-679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. En conséquence, Formeor Conseil s'engage à respecter ces principes et obligations selon les conditions exposées dans la politique de confidentialité dédiée à ces questions. Les Visiteurs et Professionnels sont invités à s'y référer, notamment pour faire exercice de leurs droits d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression.

### **Article 15 - Litiges**

Pour tout différend relatif à l'exécution de la convention ou du contrat, le règlement à l'amiable sera privilégié. En cas de désaccord persistant, les tribunaux de l'ordre judiciaire sont compétents pour traiter du litige.

### **Article 16 - Loi applicable**

Les conditions générales de vente et toutes relations Formeor Conseil avec ses Clients relèvent de la loi française.

## CHARTRE D'ACCUEIL

### L'organisme de formation et les formateurs s'engagent à :

- Définir clairement les objectifs du stage, les modalités de suivi du stagiaire et d'évaluation de la formation.
- Informer l'apprenant du travail personnel qu'il aura à accomplir avant ou après chaque séance de formation et des différentes modalités d'évaluation de la formation (consignes, exercices, rédactions, productions orales...).
- Assurer un suivi personnalisé et régulier du stagiaire durant la formation et l'accompagner de manière bienveillante dans la réalisation de son ou ses objectif(s).
- Entretenir des contacts avec le financeur durant toute la durée de la formation afin de s'assurer du bon déroulement du stage et de lui communiquer tout problème ou anomalie durant la formation.
- Remettre une attestation de formation au stagiaire en fin de formation.
- Remettre au financeur le suivi pédagogique et le relevé de présence du stagiaire.
- un retard Respecter les formalités administratives conformément au décret qualité Qualiopi.
- un retard Respecter la charte de bienveillance.

### Le stagiaire s'engage à :

- Réaliser les tâches qui lui sont confiées au regard du contenu défini dans le programme et à réaliser les tâches demandées dans son parcours de formation conçu selon ses objectifs de formation
- Effectuer le travail demandé en dehors et pendant la formation
- Signaler tout problème ou toute difficulté liée au déroulement ou au contenu de la formation
- Informer d'une absence 48 heures avant le cours ou tout retard à l'organisme de formation
- Faire preuve de présentéisme, conformément au planning prévisionnel (et s'engage à être présent à l'examen final en fin de formation - obligation pour une formation financée par le CPF).
- Respecter la charte de bienveillance

## CHARTRE POUR UNE RELATION PEDAGOGIQUE POSITIVE

- Respecter les rôles, les obligations et les contraintes de chacun.
- Se fixer un objectif général et des sous-objectifs atteignables.
- Rester agréable en toutes circonstances.
- Favoriser l'autonomie, l'initiative et l'expérimentation de nouvelles stratégies efficaces et bonnes pour soi.
- Savoir instaurer et maintenir un climat de confiance, de sécurité et de bonne santé au travail.
- Ne juger négativement ni soi ni l'autre, être bienveillant envers soi-même et l'autre,
- un savoir partager.
- Vouloir faire mieux, de son mieux,
- Être là, bien pour bien faire.
- Être à l'écoute de ses propres besoins et de ses émotions.
- Avoir l'esprit ouvert, être disponible, à l'écoute, se comprendre mutuellement. S'entraider, accepter les différences, avoir un esprit d'équipe,
- Avoir une posture professionnelle qui favorise l'épanouissement et l'accomplissement de chacun.
- Reconnaître la valeur du travail accompli et savoir féliciter les progrès effectués.