

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'UNE ACTION DE FORMATION

### 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute action de formation répondra à la législation en vigueur : Article L.6353-1 du code du travail, Décret N° 2018-1341 du 28 décembre 2018, en application des dispositions du Livre III de la sixième partie du code du travail portant organisation de la formation professionnelle.

1.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) et de participation ont pour objet de définir les conditions applicables à la commercialisation d'actions de formation par l'Organisme de Formation CAE SYNAPSE, ci-après dénommé « l'Organisme de formation », au Client.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client de ces conditions générales de vente et de participation. 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.

Ces conditions générales de vente sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site Internet <https://www.synapse-cae.fr> (rubrique Le Centre de formation – CGV) porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.

1.2. Ces conditions générales de vente et de participation concernent :

- Les formations présentielles qui peuvent être réalisées en inter-entreprises dans les locaux de l'Organisme de formation, dans des locaux loués par l'Organisme de formation ; ou en intra-entreprises sur site
- Les formations présentielles pour les clients particuliers et / ou personnes physiques qui peuvent être réalisées dans les locaux de l'Organisme de formation ou loués par ce dernier.
- Les FOAD qui peuvent être réalisées en classe virtuelle, en classe inversée, en visioconférence, webinar. Le formateur organise et transmet les modalités de participation avec la convocation au plus tard 7 jours avant le début de la formation, sauf exception lorsque le délai entre la contractualisation et le début de la formation est réduit.

1.3. Les formations concernées sont celles proposées au catalogue de formation disponible sur le site Internet de l'Organisme de formation <https://www.synapse-cae.fr> - rubrique Le Centre de Formation. Chaque formation peut faire l'objet d'un programme dont les objectifs et les modalités pédagogiques seront adaptés aux besoins et attentes précis des clients et stagiaires. L'entretien préliminaire à la formation (analyse des besoins du client) permettra d'adapter l'offre de formation.

### 2. MODALITES D'INSCRIPTION ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Toute convention - contrat de formation et/ou devis et/ou contrat de sous-traitance relatifs à une commande ou proposition commerciale validés et signés par le Client sont fermes et définitifs et emportent l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV.

#### A) Pour les clients entreprises

Le Client s'engage alors à organiser et assurer la présence des stagiaires concernés aux dates, lieux et heures prévus dans la convention de formation et/ou dans les documents de contractualisation. La commande doit nécessairement indiquer les coordonnées du Client (nom, prénom, adresse, raison sociale le cas échéant) et les thèmes et sujets de formation mentionnés dans les documents de contractualisation, ainsi que les noms, prénoms, qualités, coordonnées des stagiaires concernés.

Les clients stagiaires sont soumis aux mêmes obligations que les clients entreprises.

Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au Client par mail dans les plus brefs délais. Celui-ci ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation.

Une convention de formation est adressée au Client en trois exemplaires. Le Client est tenu de retourner deux exemplaires de la convention de formation signés, revêtus du cachet de l'entreprise, à l'Organisme de formation.

A confirmation de la tenue de la session au plus tard 7 jours ouvrés avant la formation, le stagiaire recevra une convocation, sauf exception lorsque le délai entre la contractualisation et le début de la formation est réduit, précisant dates, horaires, durée totale en jours et heures, lieu et modalités de la formation. Pour les formations intra entreprise, une convocation est adressée au client, qui est en charge de la transmettre aux participants inscrits.

Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication peut être modifié et adapté en fonction des besoins logistiques.

Dans un délai de 4 jours ouvrés maximum qui suivent la formation, l'Organisme de formation adresse la facture de la formation au Client qui sera en charge de la transmettre au service concerné pour le règlement de cette dernière. Les attestations de fin de formation seront transmises selon les modalités définies sur les documents de contractualisation, soit directement au client entreprise ou client stagiaire, soit directement aux stagiaires. En cas de besoin, un certificat d'assiduité et/ou un certificat de réalisation de l'action de formation pourra être établi.

#### B) Pour les clients personnes physiques

Les conditions ci-dessus s'appliquent à l'exception des précisions suivantes :

Un contrat de formation est adressé au Client en trois exemplaires. Le Client est tenu de retourner deux exemplaires du contrat de formation signés. Le contrat précisera les modalités et le cadre de la formation (Art. L.6353-3, Art. L.6353-4, du code du travail) dont le délai de rétractation de 10 jours après contractualisation (Art. L.6353-5 ; Art. L.6353-6 du code du travail).

### 3. MODALITES D'ACCUEIL ET DE FORMATION

L'Organisme de formation met tout en œuvre pour accueillir et former les personnes en situation de handicap en fonction de ses capacités et de ses moyens.

L'Organisme de formation s'engage à utiliser les méthodes et outils pédagogiques adaptés aux objectifs opérationnels et pédagogiques de la formation visée.

Pour la qualité de la formation, si un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis, l'Organisme de formation s'engage à respecter les jauges définies.

Pour la description précise des formations concernées, se référer aux programmes officiels et/ou adaptés. Les programmes génériques de formation sont disponibles et consultables sur le site Internet <https://www.synapse-cae.fr> (rubrique Le Centre de formation – catalogue de formation). Les programmes adaptés sont directement transmis au Client. Le Client entreprise s'engage à communiquer le programme aux collaborateurs inscrits à la formation, ou à transmettre les coordonnées des collaborateurs inscrits à la formation au formateur au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la formation.

Les lieux de formation ainsi que les moyens logistiques sont définis dans les conventions de formation et/ou annexes (ex : programme, fiche logistique, ...).

Les participants des formations réalisées sont tenus de respecter le règlement intérieur du Centre de formation de CAE Synapse ainsi que celui du lieu de formation. L'Organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, de sanctionner à tout moment et selon les conditions définies dans le règlement intérieur, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

#### **4. PRIX DE VENTE**

Les prix des formations sont indiqués en Euros Hors Taxes sur le catalogue de formation en ligne sur le site <https://www.synapse-cae.fr> - rubrique Le Centre de Formation, sur le devis envoyé au client et sur la convention / contrat de formation.

Les frais supplémentaires des stagiaires et/ou du formateur, tels que frais de déplacement, de restauration, supports, etc., seront précisés et contractualisés via les documents cités ci-dessus.

Les prix mentionnés sont valables pour les conditions établies dans les documents de contractualisation (nombre de participants, durée, ...).

L'Organisme de formation se réserve le droit d'adapter ses tarifs en fonction de la complexité de la formation et de la complexité d'intervention.

Les remises et offres commerciales proposées par l'Organisme de formation ne sont pas cumulables entre elles.

#### **5. CONDITIONS DE REGLEMENT ET DE PRISE EN CHARGE**

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

Le délai maximum de règlement est de 30 jours à réception de la facture.

En cas de retard de paiement, seront dus :

- Une indemnité légale forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €,
- Des pénalités égales à 10% par jour de retard,
- Ainsi que tous frais de recouvrement supplémentaires engagés, le cas échéant, et payables sur justificatif.

En cas d'absence ou de retard de règlement, l'Organisme de formation se réserve le droit de suspendre une prestation en cours sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité et/ou remboursement. Dans ce cas, aucune attestation de formation ne sera délivrée ni aux stagiaires, ni au Client. L'Organisme de formation refusera toute nouvelle commande.

Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

5.2. En cas de demande de prise en charge par un financeur autre que le Client (en paiement par subrogation), il appartient au Client :

- De consulter et respecter les conditions de prise en charge du financeur concerné ;
- D'effectuer la demande de prise en charge dans les délais impartis par le financeur ;
- De l'indiquer explicitement à l'Organisme de formation au moment de la commande en y indiquant le nom et les coordonnées complètes du financeur ;
- De transmettre l'accord de prise en charge à l'Organisme de formation avant le début de la formation ; si l'Organisme de formation n'a pas reçu l'accord de prise en charge du financeur au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Il en est de même si le financeur refuse la prise en charge pour motif de non-paiement de ses cotisations internes ou autre motif ;
- De régler à l'Organisme de Formation le reliquat si le financeur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par le financeur qu'il aura désigné.

Le démarrage de la formation pourra être différé, après accord mutuel entre l'Organisme de Formation et le Client, dans l'attente de la réception de l'accord de prise en charge par l'Organisme de formation.

5.3. En cas d'inscription à une formation structurée en plusieurs modules, la formation complète doit être réalisée dans les douze mois qui suivent le démarrage de celle-ci, sauf dispositifs avec conditions particulières. Une facture est adressée à l'issue de chaque module de formation réalisé.

## **6. ANNULATION, MODIFICATION OU REPORT DES FORMATIONS PAR L'ORGANISME DE FORMATION**

L'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque la jauge minimale de participants à cette formation n'est pas respectée. L'Organisme de Formation en informe le Client au plus tard 7 jours ouvrés avant la date de la formation.

L'Organisme de formation 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.

Lorsque le report de la formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'Organisme de Formation procède au remboursement de toutes les sommes préalablement réglées par le Client.

## **7. ANNULATION, REPORT DE PARTICIPATION OU REMPLACEMENT DU PARTICIPANT PAR LE CLIENT**

### **7.1. Annulation, report**

Le Client peut demander l'annulation ou le report de la formation en cas de force majeure (article 1218 Code civil). Il est demandé au Client d'avertir au plus tôt l'Organisme de Formation par téléphone ou mail (06.70.63.06.35 - email : [contact@synapse-cae.fr](mailto:contact@synapse-cae.fr)). Seuls les frais déjà engagés par l'Organisme de Formation seront facturés au Client (exemple : frais de déplacement si le déplacement a été effectué avant l'information de l'annulation, ...).

L'annulation ou le report est effectif après confirmation par l'Organisme de formation auprès du Client.

En cas d'annulation de sa participation par le Client entre 15 et 4 jours ouvrés qui précèdent la date de démarrage de la formation, le Client s'acquittera de 50% du prix de la formation précisé dans la convention et/ou le devis initial, ainsi que les frais déjà engagés par l'Organisme de Formation.

Si l'annulation intervient dans les 3 jours ouvrés qui précèdent la date de démarrage de la formation, le Client s'acquittera de 100% du prix de la formation précisé dans la convention et/ou le devis initial.

### **7.2. Absence, retard, participation partielle, abandon, cessation anticipée du participant**

En cas d'absence du participant à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation.

En cas d'absence du participant pour raisons de santé justifiée par un Certificat médical, ce dernier pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. Si ce report est impossible, les heures d'absences du participant défaillant ne seront pas facturées.

Le Client ne peut pas demander le remplacement du participant la veille du démarrage de la formation pour des raisons logistiques, organisationnelles et de gestion de la qualité de celle-ci.

Une demande de remplacement peut être faite par écrit à l'Organisme de formation (mail, courrier, sms) dans un délai maximal de 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation. Cette demande comportera impérativement toutes les informations nécessaires à l'inscription et la formalisation du (des) remplaçant(s).

Pour rappel, tous les frais liés à l'annulation et/ou au report d'une formation sont à financer par le Client et ne peuvent faire l'objet d'une demande de financement sur fonds mutualisés et/ou autres financeurs de la FPA.

## 8. SOUS-TRAITANCE

L'Organisme de formation mandataire est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'Organisme de Formation mandataire, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

L'Organisme de Formation mandataire reste le principal interlocuteur du Client final. L'Organisme de Formation sous-traitant, avec autorisation de l'Organisme de Formation mandataire, organise les sessions de formation selon ses dispositions et celles du Client.

## 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET DROITS D'AUTEUR

9.1. Les supports papiers ou numériques remis lors de la formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la formation sont la propriété de l'Organisme de Formation. Ils ne peuvent être reproduits, diffusés, exploités, partiellement ou totalement, sans l'accord formel de l'Organisme de Formation.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports sont protégés par le droit d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la formation est soumise à autorisation préalable de l'Organisme de formation sous peine de poursuites judiciaires (L. 111-1 du code de la propriété intellectuelle).

Le Client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisme de Formation en cédant ou en communiquant ces documents.

9.2. L'Organisme de formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial ou les marques du Client en référence commerciale, sur tout support de communication avec une autorisation préalable du Client. Cette autorisation est délivrée par l'intermédiaire du document d'évaluation de la satisfaction du Client transmise par l'Organisme de formation.

## 10. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles que vous communiquez à l'Organisme de formation sont destinées à la gestion des demandes et des commandes. Elles peuvent éventuellement servir à la constitution d'un fichier clientèle à des fins de prospection commerciale. Elles pourront être diffusées à des tiers chargés de l'exécution de ces missions.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement ou de limitation du traitement de vos données. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à [contact@synapse-cae.fr](mailto:contact@synapse-cae.fr). Conformément à l'article 40 de la loi précitée, toute demande doit être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité en cours de validité signé et faire mention de l'adresse à laquelle l'Organisme de formation pourra contacter le demandeur. La réponse sera adressée dans le mois suivant la réception de la demande.

## 11. PROTECTION DES DONNEES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

L'Organisme de formation s'engage à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la gestion de la Formation Professionnelle d'Adultes (FPA), et à respecter les processus de sécurisation des données.

L'Organisme de formation s'engage à traiter les données uniquement pour les seules missions qui concernent la FPA, ainsi qu'à traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement : conjointement l'Organisme de formation et le responsable de formation en charge de l'action de formation.

Si le client et/ou stagiaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, ou s'il constate, il en informe immédiatement l'Organisme de formation.

En cas de violation de données à caractère personnel en lien avec la gestion de la FPA et le client et/ou stagiaire, L'Organisme de Formation la notifie à l'autorité de contrôle compétente dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et l'accompagne de toute documentation utile.

## 12. RECLAMATIONS, COMPETENCE D'ATTRIBUTION

Toute réclamation du Client devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation (adresse postale du siège social : CAE SYNAPSE – 125 Route de Ravière 73410 Saint-Ours - email : [contact@synapse-cae.fr](mailto:contact@synapse-cae.fr)) qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable ou par le médiateur de la république sera portée devant les tribunaux compétents de Chambéry (73000).

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UNE ACTION DE FORMATION

### 1. VENTE A L'ETRANGER, AU SEIN DE L'UNION EUROPEENNE

Les règles d'application de la TVA dans le cadre d'une vente de prestation de service au sein de l'Union Européenne sont fixées par la Directive 2008/8/CE du Conseil du 12 février 2008 modifiant la directive 2006/112/CE en ce qui concerne le lieu des prestations de services, et précisées dans le Règlement d'exécution (UE) n° 282/2011 du conseil du 15 mars 2011 portant mesures d'exécution de la directive 2006/112/CE relative au système commun de taxe sur la valeur ajoutée.