

Académie de l'inclusion

Conditions générales de vente

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions applicables aux prestations issues de son catalogue de formations que l'Académie de l'inclusion (l'OF) réalise pour ses Clients.

Pour l'application de ces CGV, sont désignés :

- « Clients », toute personne physique ou morale, professionnel ou particulier, qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de l'OF.
- « Apprenants », toute personne physique qui participe à la formation en tant que salarié d'une entreprise cliente ou en tant que particulier client. Lorsque l'Apprenant est le salarié du Client, ce dernier se porte garant du respect des présentes CGV par l'Apprenant.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la signature du contrat conclu entre l'OF et le Client.

Les CGV sont consultables en ligne et modifiables à tout moment à la discrétion de l'OF sans autre formalité que leur mise en ligne à l'adresse du site de l'OF. La version mise à jour est applicable aux commandes passées après la mise en ligne des CGV.

La commande d'une formation issue du catalogue de formations de l'OF entraîne l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Ces CGV prévalent sur tout autre document du Client, en particulier sur toutes les Conditions générales d'achat de celui-ci.

En passant commande, le Client reconnaît avoir bénéficié au préalable des informations lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

2. Engagements de l'OF, du Client et de l'Apprenant

1.1 L'OF s'engage à réaliser la prestation de formation sélectionnée dans son catalogue de formations par le Client et prévue par le contrat conclu entre l'OF et le Client, conformément aux dispositions du code du travail en vigueur et selon les modalités précisées par les présentes CGV. L'organisation de la session de formation commandée constitue une obligation de moyens et non de résultat.

L'OF adresse au Client la convention de formation comportant notamment, conformément aux dispositions légales en vigueur, l'intitulé, les objectifs et le contenu de la formation, les modalités et le suivi de la prestation et le prix de celle-ci ainsi que les modalités de règlement.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, l'OF est tenu de communiquer à l'Apprenant le programme et les objectifs de la formation commandée par le Client, ainsi que l'identité du ou des intervenants, les horaires, les modalités d'évaluation de la formation et le règlement intérieur de l'OF.

L'OF transmet à l'Apprenant à l'issue de la formation une attestation de présence certifiant que celui-ci a bien suivi la formation.

1.2 Le Client s'engage à retourner à l'OF la convention de formation dûment signée au plus tard sept (7) jours avant le début de la formation.

Par exception, en cas de demande d'inscription reçue moins de sept (7) jours avant le début de la formation, la convention doit être retournée signée à l'OF avant le début de la formation.

Le Client s'engage par ailleurs à s'acquitter du prix convenu pour la prestation de formation.

Dans l'hypothèse où le règlement de la prestation commandée est pris en charge par un organisme tiers (OPCO...), il appartient au Client d'adresser à cet organisme sa demande de prise en charge après la signature de la convention de formation. Il s'engage par ailleurs à informer l'OF dès qu'il reçoit de la part de ce tiers la confirmation de cette prise en charge.

1.3 L'Apprenant s'engage à être présent et assidu à la session de formation commandé pour son compte par le Client.

Il s'engage à observer le règlement intérieur de l'OF qui lui a été préalablement communiqué et dont il est présumé avoir pris connaissance avant le début de la formation.

A l'issue de la session de formation, l'Apprenant s'engage à compléter un questionnaire d'évaluation qu'il remet à l'OF.

3. Commande d'une formation

Le catalogue de formations de l'OF est accessible en ligne et librement consultable par le Client à l'adresse : <https://formations-academie-de-l-inclusion.catalogueformpro.com/>

Pour passer commande d'une formation, le Client enregistre sa demande de pré-inscription sur le catalogue en cliquant sur le bouton « Se préinscrire » situé sur la page internet de la formation de son choix, puis sélectionne le format de réalisation souhaité (« INTRA » ou « INTER »). Il peut également sélectionner la session (date) de son choix lorsque celle-ci est déjà ouverte par l'OF. Le Client remplit enfin plusieurs champs nécessaires pour l'édition du devis par l'OF si le Client en fait la demande.

L'OF se réserve le droit de ne pas donner suite à une commande, notamment en cas de session de formation complète. Par ailleurs, l'OF peut refuser toute demande émanant d'un Client n'ayant pas payé une précédente prestation ou n'ayant pas respecté le délai de paiement applicable en vertu des présentes CGV.

4. Prestation de formation

L'OF réalise la prestation de formation commandée par le Client dans les conditions prévues par la convention de formation.

L'OF est libre de choisir le lieu de la formation ainsi que les méthodes et outils pédagogiques de son choix.

La prestation peut être réalisée sous format « INTER » ou « INTRA », en présentiel ou à distance.

Une prestation « INTER » est une prestation inscrite au catalogue de l'OF. Elle peut être organisée dans les locaux de l'OF ou dans un lieu tiers.

Une prestation « INTRA » est une prestation adaptée aux besoins exprimés par le Client et à destination des Apprenants désignés par lui. Les dates et lieu de la prestation sont définis d'un commun accord entre le Client et l'OF.

Conformément aux présentes CGV, le Client s'engage à retourner à l'OF ladite convention. Seul le retour de cette convention dûment signée valide la participation de l'Apprenant à la formation.

Lorsque le Client est un particulier, la participation à la formation est également conditionnée au règlement du coût intégral de cette dernière. Le règlement intervient dans tous les cas après signature de la convention de formation.

Lorsque la formation est confirmée, une convocation est envoyée par e-mail au Client au plus tard quarante-huit (48) heures avant la date prévue pour l'action de formation. Toutes les informations utiles à la prestation de formation commandée par le Client (programme, objectifs, intervenant, lieu, horaires, durée et modalités d'évaluation) sont alors communiquées à celui-ci ainsi qu'à l'Apprenant.

S'il le juge nécessaire, l'intervenant qui réalise la prestation de formation pour le compte de l'OF pourra modifier à tout moment, y compris pendant l'action de formation, le contenu de la formation pour l'adapter à l'actualité, à la dynamique du groupe ou au niveau des Apprenants. Les contenus des programmes figurant sur le catalogue de formations ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

5. Prix et modalités de paiement

5.1 L'OF étant exonéré de TVA en vertu de l'article 261-4-4° du code général des impôts, tous les prix des prestations figurant au catalogue des formations de l'OF ou sur le devis s'entendent nets de taxes.

Les tarifs sont forfaitaires. Ils comprennent les coûts pédagogiques de l'action de formation ainsi que la fourniture des supports de formation. Les éventuels frais de déplacement, d'hébergement et de restauration engagés par le Client ou par l'Apprenant demeurent à la charge du Client.

Dans l'hypothèse où la prestation est réalisée à distance, le prix des formations en ligne n'inclut pas le coût de la connexion internet ni du matériel nécessaire à cette connexion, qui reste à la charge du Client.

5.2 Lorsque le Client est un professionnel, la facture est adressée par l'OF une fois l'action de formation réalisée. La facture est adressée par l'OF au Client directement ou à l'organisme tiers dans le cas où un accord de prise en charge lui est parvenu conformément aux dispositions de l'article 5.3 ci-dessous.

Le paiement est à effectuer par le Client sous trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture conformément aux dispositions légales en vigueur. A défaut de paiement dans ce délai, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'exigibilité ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros seront exigibles de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans qu'un rappel soit nécessaire.

Le paiement peut être effectué par virement ou par carte bancaire, en ligne via un lien de paiement transmis.

Lorsque le Client est un particulier, la facture est adressée après la signature de la convention de formation. Elle doit être réglée par le Client au plus tard dans un délai de sept (7) jours calendaires avant le démarrage de la session de formation.

5.3 En cas de prise en charge des frais par un organisme tiers (OPCO...), le Client informe l'OF qu'une demande a été adressée à cet organisme et lui communique la raison sociale et l'adresse postale de celui-ci.

Le Client adresse à l'OF une copie de l'accord de prise en charge par l'organisme tiers sous sept (7) jours calendaires à compter de la fin de la formation. En cas de non-réception de ce document par l'OF à l'issue de ce délai, ou en cas de refus de paiement par l'organisme tiers, le Client sera tenu responsable et sera facturé par l'OF du montant de la prestation de formation.

De même, en cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, la part non prise en charge par celui-ci sera facturée auprès du Client.

6. Conditions de report, de modification et d'annulation d'une formation

6.1 A l'initiative de l'OF :

L'OF se réserve la possibilité de modifier, de reporter ou d'annuler une formation commandée par le Client, notamment lorsque le nombre d'Apprenants inscrits à la formation est jugé pédagogiquement inapproprié ou en cas de force majeure tel que la survenance d'un cataclysme naturel, d'un incendie, d'une inondation, d'un conflit armé, d'un attentat, d'un conflit du travail (grève totale ou partielle), d'un accident notamment technologique ou industriel rendant impossible la réalisation de la formation, d'une injonction impérative des pouvoirs publics ou d'une crise sanitaire.

L'OF informe le Client de la modification, du report ou de l'annulation de la formation, par mail ou par téléphone, au plus tard sept (7) jours calendaires avant la date de la formation initialement prévue. Ce délai pourra être réduit en cas de force majeure.

En cas de circonstances justifiant l'annulation de la formation, l'OF et le Client envisagent ensemble le report de l'action, le cas échéant sous des modalités pédagogiques différentes. Le Client est libre de maintenir ou non son inscription ou, s'il a déjà effectué le paiement de la prestation, de demander le remboursement des sommes versées à l'OF.

En cas de modification, de report ou d'annulation, aucune indemnité n'est due au Client et les frais de réservation liés au déplacement et à l'hébergement réalisés avant réception de la convocation ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

L'OF se réserve le droit de procéder au remplacement de l'intervenant initialement prévu par un autre intervenant afin de maintenir la formation. Il garantit alors au Client une formation de qualité identique.

Lorsque la prestation de formation a été partiellement exécutée, l'OF ne facture le Client qu'au prorata des heures réalisées par rapport au nombre d'heures initialement prévues.

6.2 A l'initiative du Client :

6.2.1 Toute demande du Client professionnel visant à la modification, au report ou à l'annulation de la formation doit être notifiée à l'OF par mail à l'adresse formation@lesentreprisesdinsertion.org. La demande doit être adressée au plus tard sept (7) jours calendaires avant le début de la formation.

En cas de formation « INTRA », ce délai est porté à vingt-et-un (21) jours calendaires.

L'OF informé dans ce délai par le Client ne facture pas la prestation. A titre exceptionnel, l'OF se réserve la possibilité de demander au Client le remboursement des frais engagés par l'OF pour l'organisation de la formation.

Dans l'hypothèse où le délai mentionné à l'alinéa précédent n'est pas respecté, l'OF facture au Client le prix de la formation, sauf circonstances particulières et exceptionnelles justifiant le retard du Client.

6.2.2 Lorsque le Client est un particulier et que la convention de formation a été conclue à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il doit exercer dans le délai de quatorze (14) jours conformément aux dispositions légales applicables. Les sommes éventuellement versées en paiement de la formation sont alors intégralement remboursées au Client.

Une fois le délai de rétractation écoulé, le Client conserve la possibilité de demander l'annulation de la formation commandée. Dans ce cas, il doit notifier sa demande à l'OF au plus tard sept (7) jours calendaires avant le début de la formation. Si ce délai n'est pas respecté, le Client ne peut exiger le remboursement des sommes qu'il a versées en vue de la formation, sauf circonstances particulières exceptionnelles.

Dans le cas où la formation est organisée moins de quatorze (14 jours) après la passation de la commande, le Client déclare expressément renoncer à son droit de rétractation.

6.3 A titre exceptionnel, en cas de circonstance particulière et imprévisible, le Client peut demander qu'une formation initialement prévue en présentiel puisse être assurée à distance pour le ou les Apprenants qui se verraient dans l'impossibilité soudaine d'y assister. Cette faculté est ouverte sous réserve que les conditions suivantes soient préalablement réunies : le Client informe l'OF par tout moyen dès qu'il a connaissance de la circonstance rendant impossible la présence du ou des Apprenants le jour de la formation ; le Client adresse à l'OF par tout moyen une justification du motif de sa demande ; l'intervenant délivrant la prestation de formation pour le compte de l'OF donne son accord ; cette modification des modalités d'exécution de la prestation est matériellement possible sans entraîner de coûts pour l'OF ni entraver le bon déroulé de la formation.

7. Evénements survenant pendant la formation

En cas d'absence ou d'abandon de l'Apprenant en cours de formation, l'OF constate la défaillance de l'Apprenant et facture la totalité de la prestation. Il en est de même lorsque l'Apprenant fait l'objet d'une décision d'exclusion, temporaire ou définitive, en application du règlement intérieur et selon les modalités prévues par ce dernier.

Lorsque le Client est un professionnel, celui-ci conserve la possibilité de substituer un Apprenant à celui initialement inscrit à la formation, sans frais et sous réserve qu'il en ait préalablement informé par écrit l'OF au plus tard sept (7) jours calendaires avant la date de la formation. Le Client s'engage à communiquer dans le même délai toutes les informations utiles concernant ce nouvel Apprenant et dont l'OF a besoin pour exécuter sa prestation dans les meilleures conditions. Dans l'hypothèse où le

coût de la formation est pris en charge par un organisme tiers, le Client garantit l'OF que les frais sont bien pris en charge en dépit de cette substitution d'Apprenant.

8. Responsabilité

Le Client est responsable du choix de la formation fournie par l'OF. En cas d'erreur manifeste de la part du Client, l'OF ne saurait voir sa responsabilité engagée.

La responsabilité de l'OF ne peut être engagée qu'en cas de faute grave ou de négligence qui serait exclusivement imputables à ce dernier. Elle 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 ou de préjudice commercial.

L'OF n'engage pas sa responsabilité si le contenu d'une formation est modifié conformément au point 4 des présentes CGV, sous réserve que les objectifs et la qualité de la formation demeurent inchangés.

La responsabilité de l'OF est limitée à la prestation de formation qu'il exécute pour le Client. L'OF ne saurait être tenu d'assurer la mise à jour a posteriori du contenu de la Formation.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'OF serait retenue par une décision devenue définitive d'une juridiction compétente, le montant de toute somme mise à la charge de l'OF ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la formation concernée.

Le personnel intervenant pour le compte de l'OF demeure sous la responsabilité et le contrôle de l'OF.

Les Clients et Apprenants déclarent être garantis au titre de la responsabilité civile. L'OF ne peut être tenu pour responsable des dommages ou pertes d'objets et effets personnels apportés par les Apprenants à la formation.

9. Propriété intellectuelle

L'ensemble des programmes, contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique), utilisés par l'OF et les intervenants en vue d'assurer la formation ou qui sont remis aux Clients et/ou Apprenants constituent des œuvres originales qui sont, à ce titre, protégés par des droits de propriété intellectuelle et appartiennent à leur titulaire (intervenant ou OF). En aucun cas la convention de formation n'emporte cession de ces droits.

L'OF consent un droit non exclusif d'utilisation et de reproduction des documents remis dans le cadre de la formation. Ce droit est limité pour le Client à un usage interne et exclut tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, pour le monde francophone et pour toute la durée de protection des droits d'auteur. Les Clients et Apprenants s'interdisent d'utiliser, de transmettre, de reproduire, d'exploiter, d'extraire, de modifier ou de transformer tout ou partie de ces documents sans l'accord exprès du titulaire de ces droits.

10. Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel du Client et, le cas échéant, celles de l'Apprenant font l'objet d'un traitement par l'Académie de l'inclusion, établissement de la Fédération des entreprises d'insertion qui est désignée responsable de traitement pour l'application du présent article.

Les données sont collectées dans le cadre de l'action de formation commandée par le Client auprès de l'OF, afin d'assurer l'exécution de la convention de formation liant les deux parties. L'OF ne collecte que les données à caractère personnel du Client et des Apprenants qui lui sont indispensables pour l'exécution de cette convention.

Conformément à la législation applicable à la protection des données, l'OF peut faire appel à un sous-traitant pour réaliser des traitements spécifiques. A cet effet, le Client autorise l'OF à recourir à des sous-traitants, sous réserve que ces sous-traitants présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement soit conforme à la loi et que l'OF répercute à chacun de ses sous-traitants ses obligations en tant que responsable de traitement via un contrat la liant au sous-traitant. L'OF demeure seule responsable vis-à-vis du Client et de l'Apprenant en cas de manquement à ce contrat par le sous-traitant.

Toute personne dont les données ont été collectées bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données ainsi que des droits de limitation, d'opposition aux traitements et d'organisation quant au sort de ses Données après son décès en s'adressant directement à l'OF.

Les données sont conservées uniquement le temps nécessaire pour la finalité poursuivie. L'OF garantit la confidentialité et la sécurité des données traitées dans le cadre de sa prestation.

L'OF garantit le droit d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles collectées, ainsi que le droit, pour le Client ou l'Apprenant, de demander une limitation du traitement qui le concerne ou de s'y opposer en adressant un mail à formation@lesentreprisesdinsertion.org. Les personnes dont les données sont traitées dans le cadre de la prestation de formation disposent par ailleurs d'un droit à la portabilité des données ainsi que de la possibilité d'introduire une réclamation concernant le traitement de celles-ci auprès de la CNIL.

L'OF notifie au Client et à la CNIL toute violation de données dans les plus brefs délais après avoir pris connaissance de celle-ci.

11. Loi applicable et litige

11.1 Les présentes CGV sont soumises aux dispositions de la loi française.

En cas de difficulté de toute nature, la recherche d'une solution amiable est privilégiée.

À défaut, tout litige se rapportant à l'exécution de la prestation ou à l'interprétation des CGV sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Lorsque le litige oppose l'OF à un particulier, la juridiction compétente est déterminée en application des règles de droit françaises.

11.2 En cas de différend avec un Client particulier, celui-ci peut recourir à une procédure de médiation.

À cet effet, le Client adresse au préalable sa réclamation à l'OF par lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai d'un (1) mois, le Client peut saisir un médiateur dont les coordonnées lui seront transmises par l'OF.

Cette médiation est facultative, confidentielle et gratuite, à l'exception des éventuels frais d'avocats ou d'expertise qui resteront à la charge du Client, le cas échéant.

Pour que la saisine soit recevable, le Client doit justifier avoir adressé préalablement une réclamation écrite à l'OF et tenté de résoudre son litige directement auprès de ce dernier. Est rejetée toute demande manifestement infondée ou abusive, ou qui serait en cours d'examen par un autre médiateur ou par une juridiction, ou qui est introduite dans un délai supérieur à un (1) an à compter de la réclamation écrite adressée à l'OF, ou qui n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur désigné par les présentes CGV.

Le Client a par ailleurs la possibilité de régler son litige via la plateforme européenne de Règlement des litiges en ligne issue du règlement n° 543/2013 et accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>. La Commission européenne transfère le cas échéant la réclamation du Client au médiateur compétent.