

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Formation professionnelle continue

Objet et champ d'application

Suite à la commande d'une formation le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

Documents contractuels

A la demande du Client, FLUENCY FORMATION lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client engage FLUENCY FORMATION en lui retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial, le cas échéant.

Une inscription est définitivement validée lorsque le présent document est signé.

A l'issue de cette formation, une attestation de présence est adressée au Service Formation du Client, ou au stagiaire dans le cas du CPF autonome.

Prix, facturation et règlement

Tous nos prix sont indiqués TTC, la TVA étant non applicable (article 261-4-4 du CGI). Toute formation commencée est due en totalité. Sauf mention contraire, ils comprennent les frais de déplacement et de bouche du formateur. Les factures sont payables, sans escompte et à l'ordre de l'organisme FLUENCY FORMATION à réception de facture.

Délai de rétractation

Le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation d'onze jours à partir de la validation de l'inscription par l'organisme.

Règlement par un OPCO

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'Opérateur de Compétences dont il dépend, il appartient au Client de :

- faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande ;
- indiquer explicitement sur la convention et de joindre à FLUENCY FORMATION une copie de l'accord de prise en charge ;
- s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client. Si FLUENCY FORMATION n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

Le cas échéant, le remboursement des avoirs par FLUENCY FORMATION est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original.

Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441 -6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Refus de commande

Dans le cas où un Client s'inscrirait à une formation FLUENCY FORMATION, sans avoir procédé au paiement des formations précédentes, FLUENCY FORMATION pourra refuser d'honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Conditions d'annulation et de report de l'action de formation

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure :

- si une annulation intervient avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la date de la commande, la totalité du règlement du client sera portée au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur une formation future. Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à FLUENCY FORMATION à titre d'indemnité forfaitaire.

- si une annulation intervient pendant la formation, le règlement reste acquis à FLUENCY FORMATION à titre d'indemnité forfaitaire.

En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCO.

Dans le cas d'une formation CPF merci de vous reporter aux conditions d'utilisation de [moncompteformation.gouv.fr](https://www.moncompteformation.gouv.fr)

<https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-utilisation>

Conditions d'annulation et de report d'une séance de formation

Le Client peut annuler une séance de formation dans la mesure où cette annulation survient au moins trois jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation d'une séance doit être communiquée par téléphone et par mail. La séance peut ensuite être reportée selon le planning du formateur.

Dans le cadre d'une formation CPF merci de vous reporter aux conditions de report et annulation de [moncompteformation.gouv.fr](https://www.moncompteformation.gouv.fr)

<https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/quelles-consequences-en-cas-dannulation-de-mon-inscription-une-formation>

Réclamations

Si vous souhaitez faire une réclamation merci de nous envoyer une lettre recommandée avec accusée de réception à FLUENCY FORMATION, 9 rue des Ecoles, 60360 Crèvecœur le Grand dans la semaine suivant la fin de votre formation. Dès réception nous prendrons contact avec vous pour analyser les raisons de votre insatisfaction et convenir avec vous une suite adaptée.

Conformité des lieux

Pour les formations prestées dans les locaux des stagiaires, les entreprises devront respecter la conformité des lieux devant accueillant des formations en matière de sécurité, d'hygiène, accessibilité, de disponibilité des moyens.

Collecte et traitement des données à caractère personnel :

L'organisme de formation tient à rappeler au bénéficiaire de la présente convention que l'exécution du présent contrat rend nécessaire la collecte et le traitement de données à caractère personnel le concernant et ce, afin de respecter les finalités suivantes :

- permettre à l'organisme de formation de satisfaire à ses obligations de justificatifs de la réalité des actions de formations dispensées, telles que précisées aux articles L.6362-6 et suivants du Code du travail et plus spécifiquement des feuilles d'émargement.

- permettre le suivi technique, administratif et pédagogique de l'action de formation dans le cadre de la réalisation de la formation, objet des présentes.

L'organisme de formation tient à rappeler que le défaut de fourniture de ces données personnelles empêcherait la réalisation des objectifs ci-avant rappelés et que la collecte conditionne plus généralement la conclusion et l'exécution du présent contrat.

Les données à caractère personnel seront adressées aux formateurs intervenants au sein de l'organisme de formation, aux organismes financeurs le cas échéant, aux autorités de contrôle, dûment habilitées par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En application de l'article 13 du règlement européen sur la protection des données à caractère personnel du 27 avril 2016, le représentant de l'entreprise bénéficiaire signataire de la présente convention est informé de ce qu'il dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement ou du droit à la portabilité des données.

Ces données seront conservées pendant toute la durée et l'exécution du présent contrat, ainsi que, le cas échéant, pour la durée de la prolongation éventuelle. Afin de permettre un suivi statistique et préserver les intérêts de l'organisme de formation du point de vue de l'engagement de sa responsabilité civile, elles seront également conservées pendant une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du présent, contrat, correspondant au délai de prescription de droit commun. Cette durée pourra être prolongée la cas échéant, en cas de survenance d'événements qui pourraient interrompre ou suspendre ce délai de prescription.

Pendant cette durée, ces données feront l'objet d'un archivage, préalable à leur suppression définitive.

Le représentant de l'entreprise bénéficiaire signataire de la présente convention est également informé de ce qu'il dispose de droit de saisir une autorité de contrôle afin d'introduire, le cas échéant, une réclamation, en saisissant plus spécifiquement la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Médiation de la consommation

Les litiges nationaux ou transfrontaliers qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation de la présente convention, peuvent être soumis à la médiation de la consommation à la demande du consommateur.

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

Le consommateur ne peut toutefois saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

La liste de l'ensemble des médiateurs agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est accessible sur son site internet : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Le litige ne peut notamment être examiné par le médiateur si :

- le client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de nom OF par une réclamation écrite,
- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de nom de l'OF
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

La médiation est gratuite pour le client (sauf si celui-ci a volontairement recours à un avocat, un tiers de son choix ou un expert).

Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des parties ni être rémunéré en fonction du résultat.

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Les parties demeurent libres de soumettre leur litige à un juge dans le cadre des dispositions légales applicables.

Renonciation

Le fait, pour FLUENCY FORMATION de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Obligation de non-sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de FLUENCY FORMATION ayant participé à l'exécution du contrat, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la cessation des relations contractuelles. En cas de non-respect de la présente obligation, le client devra verser à FLUENCY FORMATION à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

Loi applicable

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre FLUENCY FORMATION et ses Clients.

Attribution de compétence

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BEAUVAIS, quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de FLUENCY FORMATION qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

Election de domicile

L'élection de domicile est faite par FLUENCY FORMATION à son siège social au 9 rue des Ecoles, 60360 Crèvecœur le Grand