

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Formation professionnelle continue

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux prestations de formation professionnelle proposées par **Fluency Formation**. Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client ou, lorsqu'il s'agit d'une formation financée dans le cadre du Compte personnel de formation (CPF), l'acceptation des conditions applicables au dispositif.

Les dispositions particulières figurant dans une convention, un contrat, un devis accepté ou un dossier validé sur Mon Compte Formation prévalent, le cas échéant, sur les présentes CGV.

2. Documents contractuels

Pour les formations réalisées pour le compte d'une entreprise, Fluency Formation adresse au Client une convention de formation professionnelle ou tout autre document contractuel approprié.

Le **programme de formation détaillé et personnalisé** est transmis au Client et/ou au bénéficiaire. Lorsqu'il est annexé à la convention, il en fait partie intégrante.

Il précise notamment les objectifs, les compétences visées, le contenu, les éventuels prérequis, les modalités pédagogiques, le positionnement et les modalités d'évaluation.

L'inscription est considérée comme définitive à réception des documents contractuels acceptés ou selon les modalités convenues avec le Client.

Pour les formations financées dans le cadre du CPF, les conditions contractuelles propres au dispositif Mon Compte Formation s'appliquent. La convention complémentaire établie par Fluency Formation permet de formaliser les caractéristiques du parcours et les engagements respectifs des parties.

3. Prix, facturation et règlement

Les prix des formations sont indiqués en euros.

TVA non applicable – article 261-4-4° du Code général des impôts.

Sauf disposition contraire précisée dans la convention ou le devis, les factures sont payables à réception, sans escompte.

Les frais éventuels de déplacement, d'hébergement, de restauration, de supports spécifiques ou de certification sont précisés dans les documents contractuels lorsqu'ils ne sont pas compris dans le prix de la formation.

4. Prise en charge par un tiers financeur

Lorsque la formation fait l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO ou un autre financeur, il appartient au Client d'effectuer les démarches nécessaires et de vérifier l'accord de prise en charge.

En cas de prise en charge partielle, de refus de prise en charge ou de non-paiement par le financeur pour une raison non imputable à Fluency Formation, le Client reste redevable des sommes correspondant aux prestations réalisées, sous réserve des dispositions particulières applicables au financement concerné.

Seules les prestations de formation effectivement réalisées peuvent être présentées au financeur au titre de la formation professionnelle.

Les éventuelles indemnités contractuelles liées à une annulation, un report ou un dédit sont facturées séparément au Client et ne peuvent être imputées sur des fonds publics ou mutualisés.

5. Organisation et report des séances

Le planning des formations individuelles ou organisées sur une période longue peut être défini progressivement avec le bénéficiaire et/ou le Client. Une séance peut être reportée sans frais lorsque la demande est adressée à Fluency Formation **au moins deux jours ouvrés avant la date et l'heure prévues**, sous réserve des disponibilités du formateur.

Toute demande de report ou d'annulation doit être communiquée à Fluency Formation par email ou par tout autre moyen convenu avec le bénéficiaire ou le Client.

En cas d'annulation tardive, la séance concernée peut donner lieu à une indemnité correspondant à son prix.

Lorsqu'un tiers finance la formation, une séance non réalisée ne peut être déclarée au financeur comme une heure de formation effectivement réalisée. L'éventuelle indemnité d'annulation est alors facturée séparément au Client lorsque les conditions contractuelles le permettent.

6. Annulation ou report de la formation par le Client – hors CPF

En cas d'annulation de l'ensemble d'une formation par le Client avant son démarrage, les conditions suivantes s'appliquent, sauf accord particulier prévu dans la convention ou le devis :

- annulation plus de 14 jours calendaires avant le début de la formation : aucune indemnité ;
- annulation entre 14 et 7 jours calendaires avant le début de la formation : indemnité pouvant atteindre 50 % du montant prévu ;
- annulation moins de 7 jours calendaires avant le début de la formation : indemnité pouvant atteindre 100 % du montant prévu.

Ces sommes constituent des **indemnités de dédit** et non le paiement d'heures de formation réalisées. Elles ne peuvent donc faire l'objet d'un financement par des fonds publics ou mutualisés.

En cas d'interruption d'une formation déjà commencée, seules les prestations effectivement réalisées sont facturées au titre de la formation professionnelle. Les éventuelles indemnités contractuelles applicables sont identifiées séparément.

7. Annulation ou report par Fluency Formation

Fluency Formation peut exceptionnellement reporter une séance ou une formation, notamment en cas d'indisponibilité du formateur, de problème technique ou de force majeure.

Dans ce cas, une nouvelle date est proposée dans les meilleurs délais et aucune indemnité n'est due par le Client ou le bénéficiaire pour la prestation non réalisée.

Si la formation ne peut finalement pas être réalisée, les sommes éventuellement perçues correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées.

8. Dispositions particulières applicables au CPF

Pour les formations financées dans le cadre du **Compte personnel de formation**, les règles relatives notamment à l'inscription, au délai de rétractation, à l'annulation, à la non-présentation, à l'abandon, à l'interruption de la formation et à leurs conséquences financières sont celles prévues par les **Conditions générales et particulières du service Mon Compte Formation en vigueur**.

Ces dispositions prévalent sur les règles générales d'annulation et de dédit prévues aux présentes CGV lorsqu'elles concernent un dossier CPF.

Aucun paiement lié au financement CPF n'est demandé directement au bénéficiaire par Fluency Formation en dehors des sommes ou prestations qui seraient expressément prévues et autorisées dans le cadre applicable.

9. Certification dans le cadre du CPF

Lorsqu'une formation prépare à une certification professionnelle, Fluency Formation informe le bénéficiaire des modalités prévues pour son passage et l'accompagne dans les démarches nécessaires à son inscription et à sa présentation aux évaluations et épreuves, conformément aux règles du certificateur.

Le bénéficiaire s'engage à respecter les modalités de certification communiquées et à se présenter aux évaluations et épreuves prévues, sauf motif légitime.

Les frais de certification ou d'examen sont précisés dans le dossier Mon Compte Formation et/ou dans les documents contractuels remis au bénéficiaire.

10. Assiduité et justificatifs de réalisation

Le bénéficiaire s'engage à participer avec assiduité aux activités prévues dans son parcours.

Fluency Formation assure le suivi de la réalisation de la formation au moyen de justificatifs adaptés à ses modalités : feuilles ou relevés de présence, relevés de connexion, comptes rendus pédagogiques, activités réalisées, travaux, évaluations ou tout autre élément permettant d'attester de la réalisation de l'action.

À l'issue de la formation, un certificat de réalisation est délivré.

11. Formation à distance et e-learning

Lorsque la formation comprend des séances à distance, le bénéficiaire doit disposer d'un équipement informatique, d'une connexion internet et des moyens techniques lui permettant de participer dans de bonnes conditions.

Les modalités de connexion et d'utilisation des outils sont communiquées au bénéficiaire.

Lorsque le parcours comprend un accès à une plateforme e-learning, celui-ci est personnel. Les identifiants de connexion ne doivent pas être communiqués à un tiers.

Fluency Formation met à disposition du bénéficiaire les informations nécessaires pour obtenir une assistance pédagogique ou technique en cas de difficulté.

12. Supports pédagogiques et propriété intellectuelle

Les supports pédagogiques remis ou mis à disposition dans le cadre des formations sont destinés à l'usage personnel des bénéficiaires.

Sauf autorisation écrite préalable de Fluency Formation ou du titulaire des droits concernés, ils ne peuvent être reproduits, diffusés, commercialisés ou mis à disposition de tiers.

13. Réclamations

Toute personne souhaitant formuler une réclamation concernant une prestation de Fluency Formation peut le faire :

- par email à kate.roussel@fluencyformation.com ;
- ou par courrier à Fluency Formation – 9 rue des Écoles – 60360 Crèvecœur-le-Grand.

Fluency Formation accuse réception de la réclamation et l'examine conformément à sa procédure interne de traitement des réclamations afin d'apporter une réponse adaptée.

14. Conformité et accessibilité des lieux

Lorsque la formation se déroule dans les locaux du Client, celui-ci veille à ce que les locaux et équipements mis à disposition permettent la réalisation de la formation dans des conditions adaptées en matière de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité.

Les éventuels besoins spécifiques des bénéficiaires, notamment en situation de handicap, sont étudiés en amont afin de rechercher les adaptations possibles.

15. Données à caractère personnel

L'exécution des prestations de formation nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel concernant notamment les Clients et bénéficiaires.

Ces données sont traitées pour les finalités nécessaires à l'organisation, au suivi administratif et pédagogique, à l'évaluation et à la justification de la réalisation des formations, ainsi qu'aux relations avec les financeurs, certificateurs et autorités de contrôle lorsque cela est nécessaire.

Les données sont accessibles aux seules personnes ou organismes habilités à les recevoir.

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de la prestation puis pendant les durées nécessaires au respect des obligations légales, réglementaires, contractuelles ou à la défense des droits de Fluency Formation.

Conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles, les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition ou, lorsque les conditions sont réunies, de portabilité.

Toute demande peut être adressée à Fluency Formation.

Les personnes concernées disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la **Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)**.

16. Médiation de la consommation

Après avoir adressé une réclamation écrite à Fluency Formation et en l'absence de solution satisfaisante, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Fluency Formation, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

MCP MÉDIATION – Médiation de la Consommation et Patrimoine

12 Square Desnouettes – 75015 Paris

www.mcpmediation.org

17. Non-sollicitation du personnel

Sauf accord écrit préalable de Fluency Formation, le Client s'engage à ne pas solliciter directement en vue d'une embauche un salarié de Fluency Formation ayant participé à la réalisation de la prestation pendant la durée de celle-ci et pendant les deux années suivant la fin de la relation contractuelle.

En cas de difficulté, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable.

18. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens de la législation et de la jurisprudence françaises.

La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et les parties recherchent une solution permettant, lorsque cela est possible, de reporter ou de poursuivre la formation.

Pour les formations CPF, les règles spécifiques de Mon Compte Formation relatives aux cas de force majeure s'appliquent.

19. Droit applicable et règlement des différends

Les présentes CGV et les relations contractuelles avec Fluency Formation sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties s'efforcent de rechercher préalablement une solution amiable.

À défaut d'accord, le litige relève des juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

Les dispositions relatives à la médiation de la consommation restent applicables aux Clients consommateurs concernés.

20. Élection de domicile

Fluency Formation élit domicile à son siège :

9 rue des Écoles

60360 Crèvecœur-le-Grand