



Conditions Générales de Ventes (CGV)

1. Définitions

L'**Organisme Formateur** ou **OF** cité dans les présentes Conditions Générales de Vente, n'est autre que l'organisme de formation Fouziya KOUDDANE - Graphitcom Formation.

Afin de simplifier la lecture de ce présent document, certains noms ont été définis ainsi :

- **CGV** : correspond aux présentes Conditions Générales de Vente établies par l'OF.
- **Client** : personne physique ou morale contractant une prestation auprès de l'OF.
- **Contrat** : convention de formation, bon de commande ou facture conclue entre l'OF et son Client.
- **Formation inter-entreprises** : formation du catalogue ou sur mesure, réalisée dans les locaux internes ou dans des locaux mis à disposition par l'OF.
- **Formation intra-entreprise** : formation du catalogue ou sur mesure, réalisée dans les locaux internes ou dans des locaux mis à disposition par le Client ou par l'OF.
- **Formation en présentiel** : fait référence aux formations inter et intra-entreprise assurées par l'OF.
- **Formation en distanciel** : formation du catalogue ou sur mesure, dispensée en visioconférence par l'OF.

2. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de déterminer l'organisation des relations contractuelles entre l'OF et son Client.

Tout Contrat ou prestation de formation, établi entre les deux parties, implique par conséquent, l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document de ce dernier et notamment sur toutes conditions générales d'achat.



3. Champ d'application

Les CGV s'appliquent à toutes les formations en présentiel ou distanciel, dispensées par l'OF dans le cadre de la formation professionnelle continue. En exécution du Contrat signé, l'OF s'engage à organiser la prestation de formation telle qu'elle a été préalablement décrite dans la proposition financière.

4. Organisation de la prestation

Pour les formations en inter-entreprise, il est supposé que le Client accepte le programme présent sur le catalogue de formation de l'OF à la date de son inscription.

Pour les formations en intra-entreprise, le Client s'engage à mettre à disposition des intervenants, les moyens appropriés pour accomplir leur mission. Dans le cadre d'une prestation de formation, il s'agit notamment d'un lieu spécifiquement prévu pour l'accueil de formations, d'une salle suffisamment spacieuse et équipée de moyens pédagogiques standards et nécessaires au bon déroulement de la formation.

Si le Client ne dispose pas de ces moyens pédagogiques, il devra en faire part à l'OF pour que le formateur concerné prenne ses dispositions.

Lorsque des formations doivent se dérouler via des salles réservées par l'OF, toute l'organisation de la prestation de formation ainsi que les éléments associés comme la mise à disposition du matériel et des moyens pédagogiques est à la charge de l'OF.

5. Niveau de connaissances préalables nécessaires

Certaines de nos formations ne nécessitent pas de prérequis particuliers.

Pour chaque formation, les prérequis sont explicitement définis dans le catalogue, il conviendra au Client de s'y référer et de s'assurer qu'il satisfait bien les prérequis spécifiés sur la formation correspondante.

Dans le cas contraire, le Client devra en informer l'OF en amont de la formation.

L'OF ne peut, en conséquence, être tenu pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial des participants.



6. Modalités d'inscription

Toute inscription nécessite, dans un premier temps :

- Un échange téléphonique ou par e-mail ou demande depuis notre site internet.
- L'envoi d'un bulletin d'inscription, dûment complété, depuis le site internet ou par e-mail à l'adresse : formation@graphitcom.fr
- Si le Client est en situation de handicap, il doit le signaler lors de son inscription pour que les moyens nécessaires à son accueil et à sa formation soient mobilisés.

Dans un second temps, dans le cas d'une inscription :

- Une proposition financière sous forme de devis est envoyée et si acceptation, validée et visée par le demandeur, une convention de formation est alors transmise. De ce fait, l'OF ne peut être tenue responsable de la non réception de la convocation quels qu'en soient le ou les destinataires chez le Client, notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation. La convocation précise les horaires exacts de la formation, le lieu et les moyens d'accès.

Toute inscription devient définitive à la réception de la convocation ou du Contrat confirmant la participation environ 15 jours avant le début de la session.

7. Modalités financières

Tous les tarifs sont indiqués en euros et hors taxes.

Ces tarifs comprennent la formation, la documentation pédagogique remise à chaque participant. Ils peuvent parfois comprendre les frais de collation et de restauration à pour lesquelles l'information est précisée en amont dans la proposition financière ou Contrat.



8. Modalités de paiement

Les règlements des Contrats sont effectués aux conditions suivantes :

- Le paiement comptant doit être effectué par le Client au plus tard, 30 jours à compter de la date indiquée sur la facture
- Le paiement est accepté par règlement automatique, chèque ou virement bancaire

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par un **Opérateur de Compétences**, désigné si après "**OPCO**", il devra :

- faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de la bonne fin de cette demande
- l'indiquer explicitement au moment de l'inscription
- s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si l'OF 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 concernée par le financement.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

9. Retard et défaut de paiement

En cas de retard de paiement, l'Organisme de Formation se réserve le droit d'appliquer des pénalités de retard fixées à 1,5 % par mois ainsi que d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 30 €.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès dépassement de l'échéance.

Tout défaut de paiement, même partiel, autorise l'OF à prononcer la résiliation du Contrat. La notification de la résiliation pourra se faire par toute voie de droit

10. Report et changement de dates

L'OF se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter des formations planifiées sans indemnités, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis raisonnable.



Pour les formations en intra-entreprise, le calendrier et les dates sont fixés en commun accord entre l'OF et le Client et arrêtés de façon ferme.

Tout changement et report de date(s) à l'initiative du Client, effectué à l'issue du Contrat signé, devra faire l'objet d'une demande écrite (courrier ou e-mail) et transmise à l'OF, **15 jours au plus tard** avant le début de la formation.

11. Conditions d'annulation

A l'initiative de l'OF, le Client sera informé dans un délai de 15 jours ouvrés avant le début de la formation et en cas de paiement, la totalité des sommes sera restituée.

Pour toute formation, en présentiel ou distanciel, en cas de force majeure (indisponibilité du formateur, intempéries...), la session sera reportée ou annulée et dans ce dernier cas, le Client sera intégralement remboursé des sommes versées.

Toute annulation à l'initiative du Client (sauf cas de force majeure), doit être effectuée par écrit (courrier ou e-mail) :

- **au moins 20 jours ouvrés avant le début de la formation** : l'annulation peut être faite par le Client sans frais des remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, au plus tard la veille de la formation sur communication écrite auprès de l'OF avec précision des noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient, dans ce cas, au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs avec ceux définis dans le programme de formation.
- **moins de 20 jours ouvrés avant le début de la formation**, l'OF facturera 50 % du montant de la formation.

En cas d'absence ou d'abandon en cours de formation, la somme sera due en totalité. Sur demande du Client, si l'absence est justifiée et en cas de réinscription sur une prochaine session, il n'y aura pas de facturation sur la première session concernée par l'absence.

Quelle que soit la formation, si le Client ne se présente pas sans avoir procédé dans les délais impartis, à une annulation formelle ainsi qu'en cas de participation partielle ou de cessation anticipée pour tout motif autre que la force majeure dûment reconnue, il sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation.



12. Remplacement

Quelle que soit la formation, en présentiel ou distanciel, le Client a la possibilité de remplacer un participant répondant aux prérequis sans facturation supplémentaire, sur demande écrite avant le début de la formation.

13. Responsabilités

L'OF s'engage à réaliser les prestations de formation avec tout le soin et la compétence dont il dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens.

L'OF pourra être tenu responsable de tout dommage direct subi par le Client et résultant de l'exécution des actions de formation.

L'OF exclut toute responsabilité pour tous dommages indirects ou accessoires résultant de ou en relation avec l'exécution des présentes, cela incluant sans limitation les pertes de chiffre d'affaires, pertes de bénéfice, perte de données ou perte de clientèle, subies par le Client.

L'indemnité due au Client, en réparation de son préjudice, ne pourra dépasser le montant total correspondant aux sommes versées par le Client à L'OF au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.

L'OF déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle garantissant toutes les conséquences pouvant résulter directement de ses activités professionnelles.

14. Droit de retrait

Lorsqu'un Contrat serait conclu entre l'OF et le Client, si ce dernier n'a pas procédé au paiement des prestations précédentes, l'OF pourra, sans autre motif et sans engager sa responsabilité, refuser d'honorer le Contrat et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité et pour quelque raison que ce soit.

15. Communication

Le Client autorise à faire figurer le nom et le logo du Client sur une liste de références commerciales, notamment sur le site internet.



16. Confidentialité

L'OF et le Client s'engagent réciproquement à respecter le caractère confidentiel des renseignements écrits ou verbaux auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

17. Propriété intellectuelle

Dans le cadre d'une formation, tout matériel pédagogique émanant de l'OF (documents, fichiers informatiques,...) en est sa propriété exclusive. Toute reproduction, diffusion ou commercialisation d'un quelconque document émanant de l'OF ne pourra être faite qu'avec l'assentiment écrit de ce dernier, à moins qu'il n'y soit fait mention expresse dans le Contrat signé entre les deux parties.

18. Informatique et libertés

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du Client et du stagiaire et de les tenir informés des offres de service de l'OF.

Elles sont destinées exclusivement aux services de l'OF. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers, autres que nos éventuels partenaires contractuels et institutionnels. Ils sont tenus, à leur tour, de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération nécessaire à leur intervention.

Conformément à l'article 6 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifié par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le Client peut accéder à ces informations et en demander la rectification en s'adressant par e-mail à l'adresse :

data-rgpd@graphitcom.fr

19. Réclamation

Toute réclamation ou contestation peut être effectuée depuis le site internet de l'OF, par e-mail ou par courrier.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer



Conditions Générales de Vente

Indice 1.1 du 17.01.2023

votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond.