Conditions générales de vente des structures GIP FCIP de l'Académie de Créteil et du réseau des Greta

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta s'engagent à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue.
Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du client et notamment dans ses conditions générales d'achat.
Pour certaines prestations et formations, des conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou le bon de commande ou être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente priment.
Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.
Les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta peuvent modifier à tout moment les présentes CGV.

Article 2 : Définitions

- Formation inter-entreprises : formation dont le contenu est décrit dans le présent catalogue réalisée dans nos locaux ou ceux de nos partenaires ;
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client sur le site du client ou dans d'autres locaux ;
- Client : personne morale ou physique qui achète la prestation ;
- Bénéficiaire : Apprenti ou Stagiaire : personne physique bénéficiant de la formation.

Les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta dispensent des prestations de formation, d'accompagnement, de validation des acquis de l'expérience, de bilan de compétences, de conseil et d'ingénierie.

Toute commande de prestation ou formation passée aux structures du GIP FCIP de Créteil et au réseau des Greta est soumise aux présentes conditions générales de vente et à la signature d'un des documents contractuels prévus dans l'article 3 et emporte de plein droit leur acceptation.
Les structures du GIP FCIP et le réseau des Greta effectuent la ou les prestations commandées, soit avec des moyens propres soit avec le concours d'autres organismes avec lesquels ils auront passé des contrats de cotraitance ou de sous-traitance. Les éventuels sous-traitants devront se soumettre aux mêmes engagements que ceux formulés dans le présent document et ce, sous l'entière et seule responsabilité des structures du GIP FCIP de Créteil et du réseau des Greta.

Article 3 : Engagement contractuel et prise en compte des inscriptions

Les inscriptions aux actions organisées par les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta impliquent l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales de vente.
Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations et formations proposées par les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta.
Les fiches actions précisent dans le détail les objectifs, les contenus, les méthodes et modalités pédagogiques, les dates et lieux de réalisation, le responsable de l'action ou son correspondant, le public visé, le domaine d'action, le rythme, les éventuels prérequis nécessaires à l'entrée en stage, en formation, les modalités de sanction de l'action.

A réception d'un bulletin d'inscription, d'une proposition commerciale, d'un contrat ou d'une convention de formation, accepté par le client, les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta lui font parvenir :

Au client personne morale :
Une convention de prestation telle que prévue aux articles L6353-1 et L6353-2 du code du travail.
Le client s'engage à retourner au plus tôt aux structures du GIP FCIP de Créteil et au réseau des Greta, un exemplaire signé avec son cachet commercial.
L'engagement contractuel est définitif dès signature par les parties concernées. Chacune des parties reçoit un exemplaire du document original.
Le cas échéant, les modifications négociées entre les parties au cours de l'exécution des prestations donnent lieu à la signature d'un avenant à l'acte d'engagement contractuel.

Au client personne physique :
Un contrat de prestation ou de formation professionnelle régi par les articles L6353-3 à L6353-7 du code du travail.
Lorsque le client prend en charge les frais de la formation, il dispose alors d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à compter de la signature du contrat (14 jours en cas d'inscription en ligne). L'exercice du droit de rétractation se fait par lettre recommandée avec avis de réception, conformément à l'article L6353-5 du code du travail.

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO, France Travail, Région...), il appartient au client :
- de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ;
- d'indiquer explicitement sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation le nom de l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse.

Si le dossier de prise en charge par l'organisme tiers ne parvient pas aux structures du GIP FCIP de Créteil et au réseau des Greta avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au client.
En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client.

Article 4 : Responsabilité

Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance.
Les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta ne peuvent être tenus responsables d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires sur le site de formation.

Article 5 : Convocation et sanction de la prestation

Une convocation indiquant le jour, l'heure, le lieu et la durée de la formation est adressée au client ou au bénéficiaire. Les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta ne peuvent être tenus responsables de la non réception de cette convocation par le client ou le bénéficiaire, notamment en cas d'absence de celui-ci à la formation.
Les attestations, certificats et diplômes ne pourront être transmis qu'après l'accomplissement de la prestation, la réussite du stagiaire à l'examen et, le cas échéant, le paiement des frais d'inscription. En tout état de cause, les structures du GIP FCIP et le réseau des Greta ne sont tenus qu'à une obligation de moyens et pas de résultat.
Une attestation de « fin de prestation » et un « relevé d'acquis » sont établis par les structures du GIP FCIP et le réseau des Greta à l'intention du bénéficiaire, conformément à l'article L6362-5 du code du travail.

Article 6 : Prix

Les prix sont indiqués sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation. Les prix des prestations sont fermes et définitifs Ces prix s'entendent nets de taxes, les structures du GIP FCIP et le réseau des Greta n'étant pas assujettie à la TVA par de l'article 261 4-4 a du Code général des impôts.
Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation. Le prix de chaque prestation de services intègre les frais liés à la réalisation de ladite prestation, tels que mentionnés dans la proposition faite au client par les structures du GIP FCIP et le réseau des Greta. Tout engagement de frais supplémentaires sera soumis à l'accord préalable et écrit du client, et facturé en sus.

Article 7: Facturation et délai de paiement

La facturation est établie selon un échéancier fixé dans l'engagement contractuel. Le règlement doit être effectué par tout moyen à la convenance du client, dans un délai de 30 jours fin de mois et sans escompte.

Les factures impayées à l'échéance seront de plein droit et sans mise en demeure majorées des intérêts de retard au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément à l'article L441-6 du code de commerce. Le taux mentionné ci-dessous ne peut toutefois être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur

En cas de refus de prise en charge totale ou partielle de la part d'un organisme collecteur agréé ou d'un autre organisme financeur, le client s'engage à régler, selon le cas, la totalité ou le reste à charge du montant dû de la formation. Conformément à la réglementation en vigueur et en cas d'inexécution totale ou partielle d'une convention de prestation, le centre facturera au client les sommes réellement dépensées ou engagées.

Dans le cas où l'acheteur est une personne physique, aucune somme ne pourra être exigée avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L6353-5 du Code du travail. Il ne peut être payé à l'expiration de ce délai une somme supérieure à 30% du prix convenu. Les 70% restant peuvent donner lieu à échelonnement.
En cas de non-paiement d'une facture arrivée à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, les structures du GIP FCIP et le réseau des Greta se réservent la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.

Article 8 : Conséquences de la non réalisation de la prestation par les structures du GIP FCIP de l'académie de Créteil et le réseau des Greta

En cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation, les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta, remboursent au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait, en application des dispositions de l'article L. 6354-1 du code du travail.

Article 9 : Conditions de report et d'annulation des prestations

Report ou annulation du fait des structures du GIP FCIP de l'académie de Créteil et du réseau des Greta

Si l'effectif n'est pas suffisant au regard des conditions pédagogiques et de ce qui est prévu dans chaque fiche action, les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta, se réservent le droit d'annuler la session ou de reporter certaines sessions. Les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta préviennent alors, immédiatement et a minima par écrit, le client, au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de l'action, et lui ouvre le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation ou de l'inscription à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation. Si aucune date n'est possible ou ne convient, le centre s'engage à rembourser le participant ou son financeur; dans ce cas un virement sera opéré dans un délai maximum de 30 jours ouvrés sur envoi de la demande de rétractation accompagnée d'un RIB.

Interruption ou annulation de la prestation du fait du client ou du bénéficiaire :
Toute annulation devra faire l'objet d'une demande écrite par e-mail ou par courrier.

Du fait du client personne morale
Le client s'engage à communiquer aux structures du GIP FCIP de Créteil et au réseau des Greta par écrit (courrier ou email) toute annulation de commande, au moins 11 jours ouvrables avant le début de la prestation. Dans ce cas, aucune somme ne sera facturée.
En cas d'annulation de commande moins de 10 jours ouvrables avant le démarrage de la prestation de formation, les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta se réservent le droit de facturer 50% du coût total de la prestation.
En cas de rétractation dans un délai inférieur à 48 h, et/ou en cas d'abandon au cours de la prestation de formation, le coût intégral pourra être facturé.
Du fait du client personne physique
Dans le cas d'une inscription individuelle (particulier) le bénéficiaire dispose, à compter de la date de signature du contrat ou de la convention de formation, d'un délai de 10 jours pour se rétracter. Il en informe l'organisme par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du client bénéficiaire.

Article 10 : Programme des prestations de formation

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant la dynamique de groupe ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

Article 11 : Cas de force majeure

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si cela résulte d'un cas de force majeure.

Lorsque, par la suite de cas de force majeure, les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta, sont dans l'impossibilité de poursuivre la prestation, le contrat ou la convention conclue avec le client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le client est toutefois tenu au paiement prorata temporis des prestations réalisées par les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta.

Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la prestation, il peut rompre le contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à proportion de leur valeur prévue au contrat.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

Article 12 : Protection des données personnelles du client

Le client, et le bénéficiaire sont informés que les informations à caractère personnel communiquées aux structures du GIP FCIP de Créteil et au réseau des Greta et en application et dans l'exécution des commandes pourront être communiquées aux partenaires contractuels des structures du GIP FCIP de Créteil et du réseau des Greta, pour les besoins desdites commandes. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers.

En application de l'article L.6353-9 du code du travail, les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier l'aptitude du candidat (stagiaire ou apprenti(e)) à suivre la prestation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations présentent un lien direct et nécessaire avec la prestation.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le client et le bénéficiaire disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail (dpd@ac-creteil.fr) ou par courrier adressée aux structures du GIP FCIP de Créteil concerné et au réseau des Greta.

En particulier, les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta conserveront les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du bénéficiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation, à l'analyse du bilan de la prestation et aux contrôles auxquels les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta peuvent être soumis.

Article 13 : Propriété intellectuelle

Les supports de prestations, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique…), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur.
Les droits d'exploitation incluant les droits de représentation, de reproduction et d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification des supports de prestation restent, sauf clause contraire, la propriété exclusive des structures du GIP FCIP de Créteil et du réseau des Greta, et ne sont pas cédés au client.

Toute reproduction, modification, ou divulgation à des tiers de toute ou partie des documents de formation sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'accord préalable écrit des structures du GIP FCIP de Créteil et du réseau des Greta. Les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta conservent l'intégralité des droits de propriété matérielle et intellectuelle sur ces documents, en application de l'article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle.

Dans le cadre d'un engagement du réseau pour l'environnement, les supports fournis dans les sessions sont dans la mesure du possible des supports dématérialisés.

Article 14 : Communication

Sauf mention légale, le client autorise expressément les structures du GIP FCIP de Créteil et le réseau des Greta, à faire mention dans leurs documents commerciaux de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application.

Article 15 : Réclamation et médiation

Réclamation

En cas de litige, le Client devra s'adresser en premier recours au service qualité du GIP FCIP de l'académie de Créteil. Pour cela, le client-consommateur pourra joindre le service qualité par courriel à l'adresse gipcreteil.qualité@ac-creteil.fr ou à l'adresse postale du GIP FCIP de l'académie de Créteil, 4 rue Georges Enesco, 94025 Créteil cedex ou du réseau des Greta où la formation a été réalisée.
Le GIP FCIP s'engage en conséquence de cette réclamation à apporter sa réponse / solution sous un délai maximum de 4 semaines.
Le courrier ou l'e-mail devront préciser le titre de la formation, les dates de session, et l'adresse du lieu de sa réalisation.

Médiation

Si le Client estime qu'il n'a pas obtenu de la part du service qualité une réponse satisfaisante à sa réclamation (ou non réponse) au-delà de 2 mois, il pourra s'adresser à C&C-médiation, entité désignée comme "médiateur référent".
En cas de litige non résolu, le médiateur de la consommation peut être contacté aux adresses suivantes :
- Informations et saisine numérique *(par formulaire)* des demandes de médiation : **www.mediateurconso-bfc.fr**
- Le Médiateur peut être saisi *(par courrier)* à l'adresse postale suivante: **C&C-Médiation** : **37 rue des Chênes - 25480 MISEREY-SALINES**.

Attention : Le client devra justifier déjà avoir contacté pour sa réclamation –antérieurement et par écrit- le service clients du professionnel concerné. Si la demande du client est déclarée comme recevable, le médiateur traitera alors le litige (*réclamations datant de moins de 12 mois*)

En cas de nécessité, les parties conserveront toute faculté de saisir la juridiction compétente.

Article 16 : Droit applicable et tribunaux compétents

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

Toute contestation et tout litige relatifs aux contrats ou conventions de formation feront l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal administratif compétent dans le ressort du siège des structures du GIP FCIP de Créteil et du réseau des Greta.