

# Conditions Générales de Ventes (CGV)

Mise à jour le 20/11/2021



## Préambule

L'organisme de formation « Institut Coaching & Animation » (ci-après nommé ICA), Siret 901412791 00013, dont le siège social est situé au 9 rue de la liberté, 68128 Rosenau, organise et dispense des formations professionnelles. Son activité de dispensateur de formation est enregistrée auprès de la DIRECCTE de la Région Alsace sous le n° 44680316568

Le Client déclare que les actions de formation qui lui ont été présentées et décrites par le Prestataire « ICA » sont parfaitement conformes à ses attentes et à ses besoins. Le Client s'engage à acquérir les services de formation de « ICA » aux conditions contractuelles fixées par les présentes, au prix et aux quantités désignés au Contrat qui est annexé aux présentes. Toute commande du Client emporte acceptation sans réserve, des présentes Conditions générales de vente.

## Article 1 - Objet

Les actions de formation proposées par le Prestataire entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue au sens de l'article L. 6313-1 du code du travail. Le niveau de connaissances préalables requis (prérequis) pour suivre la formation et obtenir les qualifications auxquelles elle prépare est précisé dans le contrat annexé aux présentes. Le programme et les objectifs de la formation, la liste des formateurs avec la mention de leurs titres ou qualités, les horaires, les modalités d'évaluation de la formation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires par l'entité commanditaire de la formation et le règlement intérieur applicable à la formation sont remis au Client avant son inscription définitive. Les modalités de paiement ainsi que les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage sont précisées dans les présentes, conformément aux dispositions du code du travail, et notamment de l'article L. 6353-5 dudit code.

## ARTICLE 2 — INSCRIPTION

Vous disposez de la possibilité de vous inscrire par téléphone (06.62.61.33.77), par courrier électronique ([admin@coachingformation.eu](mailto:admin@coachingformation.eu)) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Institut Coaching & Animation – 9 rue de la liberté, 68128 Rosenau.

Votre inscription sera prise en compte à réception de la convention ou contrat de formation professionnelle ainsi que de ces présentes CGV dûment signés et portant cachet commercial (si possible).

Pour les formations à distance, il appartient au participant de s'assurer de la bonne configuration de son matériel informatique, avant la formation dans les délais impartis.

## ARTICLE 2 — PRIX

Les coûts de participation aux actions de formations sont fixés selon le barème annexé aux présentes. Le prix des actions de formation objet des présentes est dispensé de TVA conformément aux dispositions de l'article 261-4°-4 du code général des Impôts et du décret n° 94-764 du 30 août 1994.

Le Client est informé que les frais de participation comprennent la formation, le support pédagogique (papier et électronique). Les frais d'hébergement et de restauration ne sont pas compris dans le prix de la formation.

Les prix sont indiqués en euros nets (TVA non-applicable) et ne sont valables qu'à la date de passation de la commande. Les prix des services peuvent être modifiés par le Prestataire à tout moment. Les prix affichés ne comprennent pas les options, assurance(s) et service(s) complémentaire(s) lorsqu'il en existe.

## ARTICLE 3 — PAIEMENT

Pour régler sa commande, le Client dispose des modes de paiement indiqués dans le contrat (virement bancaire, chèque bancaire). Le Prestataire se réserve le droit d'annuler et/ou de suspendre toute

commande en cas de non-paiement, de refus de paiement ou chèque sans provision émis par le Client.

Le Prestataire se réserve le droit de ne pas valider une commande tant que l'encaissement du montant convenu n'est pas effectif. Le paiement est réalisé suivant les dispositions des articles L. 6353-4 et suivant du code du travail.

## ARTICLE 4 — MODALITÉS DE PAIEMENT, ANNULATION ET REMBOURSEMENT

"Conformément aux dispositions de l'article L221-18 du code de la consommation, vous disposez d'un délai de quatorze jours pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à motiver votre décision.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat. Ainsi, en application du règlement n°1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'exercice du droit de rétractation peut être opéré par envoi du formulaire de rétractation de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter.

Pour être prise en compte, toute annulation doit être communiquée par écrit. Vous disposez de la faculté d'annuler une inscription sans frais sous réserve d'en informer ICA par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier avec accusé de réception à [admin@coachingformation.eu](mailto:admin@coachingformation.eu), reçu au plus tard (14) jours calendaires dans la date de la formation (ou du premier module pour un cycle ou une formation à distance), le montant de l'inscription reste dû en totalité à ICA.

Le client qui s'est acquitté de la totalité des sommes versées doit, au plus tard dans les quatorze jours à compter de ce paiement, informer ICA de sa décision de se rétracter.

ICA effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale.

**Dans ce cas le Client signe la renonciation ci-après :** Pour toute inscription faite dans les 14 jours précédant le début de l'action de formation, le Client déclare renoncer purement et simplement au droit de rétractation de quatorze jours qui lui est reconnu par les présentes en application de l'article L. 6353-5 du code du travail :

Signature et date :

Toute formation à laquelle le participant ne s'est pas présenté ou n'a assisté que partiellement est due en totalité.

Aucune somme ne peut être exigée du Client avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours prévus à l'article L. 6353-5 du code du travail. À l'expiration du délai de quatorze jours ci-dessus mentionnés, et conformément à l'article L. 6353-6 du code du travail, il est demandé au Client un paiement égal à 20 % du coût de l'action de formation.

Le solde donne lieu à un échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, cet échelonnement est contractualisé avec le Client en amont du premier jour de la formation.

Nos tarifs, comprennent la formation, la documentation pédagogique pendant la formation, les fichiers électroniques mis à disposition le cas échéant. Pour toutes questions concernant nos conditions tarifaires, n'hésitez pas à contacter notre service Clients par courrier électronique à [admin@coachingformation.eu](mailto:admin@coachingformation.eu).

Sauf accord particulier, un règlement intégral devra intervenir avant le début de la formation, comptant et sans escompte à réception de facture. En cas de paiement effectué par un OPCO ou un autre financeur, l'accord de financement de votre OPCO ou financeur doit nous parvenir avant le 1<sup>er</sup> jour de formation. Si ICA n'a pas réceptionné l'accord de financement, vous serez facturé de l'intégralité du coût de la formation. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la part non prise en charge vous sera directement facturée.

Toute facture non payée à échéance portera de plein droit, intérêts au taux d'intérêt appliquée par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 (dix) points.

A défaut de paiement d'une seule facture à son échéance, l'intégralité des sommes dues par le Client deviendra immédiatement exigible.

Toute facture recouvrée par nos services contentieux sera majorée, à titre de clause pénale non réductible au sens de l'article 1231-5 du Code Civil, d'une indemnité fixée à 15 (quinze)% du montant des sommes exigibles.

## ARTICLE 5 — MODIFICATIONS

ICA se réserve le droit de modifier le contenu des actions de formation, notamment pour l'adapter à l'évolution de l'état de l'art et de la science en la matière. Toute modification des dates de formation par ICA, dans un délai inférieur à 15 jours avant le commencement de l'action de formation, donne lieu à un droit d'annulation sans frais par le Client.

## ARTICLE 6 — CHARTE QUALITÉ

ICA a l'obligation d'assurer des formations de qualité encadrées par des intervenants professionnels. Le Client est informé avant le déroulement des actions de modules de formation, du programme détaillé des interventions. ICA met en œuvre les techniques de formation les mieux adaptées aux besoins exprimés par le Client et fournit des prestations de qualité répondant aux normes et aux usages applicables dans son secteur d'activité. A ce titre, ICA a une obligation de moyen mais non de résultat. Il est entendu que cette obligation de moyen de ICA est conditionnée au respect par le Client de l'ensemble de ses obligations et notamment de la communication dans les délais convenus, de toutes les données et informations nécessaires à l'exécution des actions de formation.

## ARTICLE 7 — FIN DE FORMATION

A l'issue de chaque action de formation, ICA remet au Client tous les documents légaux obligatoires (feuille de présence, attestation de formation...). Conformément au code du travail, à l'issue de chaque formation, une évaluation de l'acquisition des connaissances est réalisée par les intervenants formateurs.

## ARTICLE 8 — MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques mis en œuvre pour les modules de formation sont les suivants :

- La distribution d'un support de formation documentaire ;

Les moyens techniques mis en œuvre pour assurer la formation sont les suivants :

- Locaux situés dans la ville où l'action de formation a lieu ;

- La mise en place d'un personnel de formation et d'encadrement nécessaires ;

- La mise à disposition du matériel nécessaire ;

## ARTICLE 9 — INTERRUPTION, ABANDON & EXCLUSION

Tout désistement ou abandon de la formation à l'issue de la première heure de participation, quelle qu'en soit la cause, ne donne lieu à aucun remboursement.

ICA se réserve le droit d'exclure le Client dans le cas où celui-ci nuirait au bon déroulement de l'action de formation, dans le cas où notamment il ferait preuve d'un comportement irrespectueux ou inadapté envers ICA, ses préposés ou envers les autres participants.

## ARTICLE 10 — FORCE MAJEURE

En cas de force majeure ou de tout événement imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties, le Client est en droit d'obtenir un remboursement des coûts de formation, calculés au prorata temporis de la formation restant à suivre ou encore obtenir l'inscription dans une prochaine session de formation en fonction des places disponibles.

## ARTICLE 11 — PLANNING

ICA a fixé un planning des formations qui peut être modifié sous réserve du respect d'un préavis communiqué aux stagiaires au moins 10 jours avant le début du module de formation concerné.

## ARTICLE 12 — ACCORD INTÉGRAL

Les présentes Conditions générales et le Bon de commande qui y est annexé constituent l'intégralité des documents contractuels opposables entre les Parties.

## ARTICLE 13 — CONTESTATION

Les services exécutés par ICA et reçus par le Client sans contestation au-delà d'un délai de 30 jours sont présumés être reçus, acceptés et conformes aux besoins exprimés par le Client. Toute contestation du Client basée sur un motif légitime doit être notifiée à ICA par lettre recommandée avec demande d'avis de réception postal dans le délai précité, le cachet de La Poste faisant foi. Toute réclamation formulée après ce délai sera rejetée, le Prestataire étant déchargé de toute responsabilité. Le Client est tenu de vérifier l'adéquation des services lors de leur exécution et de signaler les points de non-conformité, sous forme de réserves, dans la lettre de contestation.

## ARTICLE 14 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Toute la documentation de ICA (données littéraires, graphiques, phonographiques, photographiques et électroniques) ainsi que son savoir-faire en tant qu'organisme de formation sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Le Client s'engage à garder ces documents confidentiels et à ne pas les divulguer à quiconque. Il s'interdit tout comportement constitutif d'une contrefaçon, de parasitisme et/ou de concurrence déloyale à l'égard de ICA ou des détenteurs des droits de propriété intellectuelle ou du savoir-faire auxquels ICA à lui-même recours.

Tout acte de copie non autorisée, préexploitation, reproduction ou retransmission, hors des exceptions reconnues limitativement par la loi, et sauf accord exprès et écrit du Prestataire, est interdit et passible de sanctions civiles et pénales.

Tout enregistrement vidéo ou audio pendant l'action de formation est interdit.

## ARTICLE 15 — MODIFICATION CONTRACTUELLE

ICA se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales à tout moment.

Toute modification contractuelle des présentes conditions est notifiée au Client, 7 jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions générales. Au-delà du délai précité et en l'absence d'opposition écrite du Client, les nouvelles Conditions générales de vente lui seront intégralement opposables.

## ARTICLE 16 — RESPONSABILITÉ

En cas d'inexécution partielle de ses obligations, la responsabilité de ICA ne pourra être recherchée si l'inexécution du Contrat ou sa mauvaise exécution est imputable, soit au Client, soit à un fait imprévisible et insurmontable, soit au fait d'un tiers, soit enfin à un cas de force majeure. Dans tous les cas où la responsabilité de ICA serait retenue par les tribunaux, le Client accepte expressément que son indemnisation soit limitée au remboursement du montant total de sa commande.

## ARTICLE 17 — CONVENTION DE PREUVE

Les échanges par courrier électronique sont opposables entre les Parties.

## ARTICLE 18 — INDIVISIBILITÉ

Si l'une des stipulations des présentes est invalidée en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision juridictionnelle définitive, les parties conviennent que les autres stipulations seront pleinement applicables entre elles.

## ARTICLE 19 — DONNÉES NOMINATIVES

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, le Client est informé que ses données nominatives font l'objet d'un traitement et d'un stockage durant la relation commerciale dans le but de la réalisation de l'acte de formation stipulé dans le présent contrat. Les destinataires habilités à recevoir la communication de ces données nominatives sont ICA et ses partenaires commerciaux. Le droit d'accès, de rectification et de suppression du Client

# Conditions Générales de Ventas (CGV)

Mise à jour le 20/11/2021



sur ses données nominatives s'exerce par courrier à adresser au siège social de ICA .

ICA s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données personnelles, effectués à partir du site [www.coachingformation.eu](http://www.coachingformation.eu), soient conformes à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite « Loi Informatique et Libertés ») et du Règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement général sur la protection des données » (ou « RGDP »).

Cette politique décrit la manière dont ICA s'engage à collecter, utiliser et protéger vos données personnelles.

Vous pouvez exercer, conformément aux dispositions des articles 39, 40, 41, et 42 de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vos droits d'accès, de rectification et d'opposition en vous adressant à :

« **Institut Coaching Formation** » (ICA), au 9 rue de la liberté, 68128 Rosenau, ou par téléphone 06.62.61.33.77.

## ARTICLE 20 — DROIT DE CONTRÔLE DE INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

ICA se réserve le droit, si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant sur le plan pédagogique, d'annuler cette formation au plus tard quatorze [14] jours calendaires avant la date prévue.

ICA se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou de remplacer un animateur, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

ICA se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit :

-De refuser toute inscription ou accès à un Client qui ne serait pas à jour de ses paiements

-D'exclure tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnité.

## ARTICLE 20 — CERTIFICAT DE FIN DE FORMATION

Indépendamment des attestations de présence remises conformément aux dispositions du code du travail susmentionnées, l'action de formation peut prévoir la remise d'un certificat aux stagiaires.

Les certificats délivrés par ICA sont honorifiques et attestent que leurs détenteurs ont démontré, lors de l'action de formation, pendant la supervision des travaux et au moyen d'un travail de recherche et/ou d'un contrôle écrit et/ou oral, de l'acquisition des compétences que l'action de formation avait pour objet de faire acquérir. En aucun cas et d'aucune manière que ce soit, ces certifications ne se substituent à un diplôme d'État.

## ARTICLE 21 — LITIGES

En cas de litige sur l'application des présentes, le Prestataire et le Client conviennent de faire application de la loi française et donnent compétence exclusive aux tribunaux du siège social de ICA.

## ARTICLE 22 — OFFRES PROMOTIONNELLES

Toutes offres promotionnelles quelles qu'elles soient, est soumise à une limite en nombre de place disponible.

## ARTICLE 23 — MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation.