

Conditions Générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Hesias-formations (ci-après "l'Organisme de Formation") et ses clients, personnes physiques ou morales (ci-après "le Client"), dans le cadre de la vente de prestations de formation professionnelle.

I. Article 1 : Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Organisme de Formation propose et vend ses prestations de formation. Elles s'appliquent à toutes les commandes de formation passées par le Client auprès de l'Organisme de Formation.

II. Article 2 : Définitions

- **Organisme de Formation** : Hesias-formations, entité proposant les prestations de formation.
- **Client** : Toute personne physique ou morale bénéficiant des prestations de formation.
- **Formation inter-entreprises** : Formation organisée par l'Organisme de Formation dans ses locaux ou des locaux extérieurs, et ouverte à plusieurs entreprises.
- **Formation intra-entreprise** : Formation organisée spécifiquement pour une seule entreprise, dans ses locaux ou des locaux mis à disposition.
- **Contrat de formation professionnelle** : Document formalisant l'accord entre l'Organisme de Formation et le Client pour une action de formation.
- **Convention de formation professionnelle** : Document formalisant l'accord entre l'Organisme de Formation et le Client (entreprise) pour une action de formation, notamment en cas de prise en charge par un OPCO.
- **Programme de formation** : Descriptif détaillé des objectifs, contenus, modalités pédagogiques et d'évaluation de la formation.
- **Devis** : Proposition commerciale détaillée des prestations de formation et de leur coût.

III. Article 3 : Acceptation des CGV

Toute inscription à une formation ou commande de prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à la signature de tout contrat ou convention de formation.

IV. Article 4 : Inscription et commande

4.1. Demande de formation

Toute demande de formation se fait par l'intermédiaire d'un devis établi par l'Organisme de Formation. Ce devis précise l'intitulé de la formation, les objectifs, le programme, les prérequis, les modalités d'évaluation, la durée, le prix, les dates et lieux de réalisation, ainsi que les modalités de prise en charge.

4.2. Validation de l'inscription / Commande

L'inscription à une formation est validée par la signature d'un **contrat de formation professionnelle** pour les particuliers, ou d'une **convention de formation professionnelle** pour les entreprises, accompagné du devis signé et de l'acompte éventuellement demandé. Cette signature vaut acceptation des présentes CGV et du programme de formation.

Pour les formations inter-entreprises, l'inscription est effective à réception des documents signés et du règlement de l'acompte ou de l'intégralité du coût de la formation.

Pour les formations intra-entreprises, un contrat ou une convention spécifique est établi et signé entre les parties.

4.3. Délais d'accès

L'accès à la formation se fait dans un délai raisonnable après validation de l'inscription, en fonction des dates de session proposées ou convenues avec le Client.

V. Article 5 : Tarifs et modalités de paiement

5.1. Prix

Les prix des formations sont indiqués en euros et sont nets de taxes (TVA non applicable, article 261-4-4° du CGI). Ils comprennent les frais pédagogiques, la documentation remise aux participants et les frais de validation des acquis (le cas échéant). Ils ne comprennent pas les frais de transport, d'hébergement ou de restauration des participants, sauf mention contraire.

5.2. Modalités de paiement

Délais de paiement : Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur émission.

5.3. Prise en charge par un OPCO

En cas de prise en charge par un Opérateur de Compétences (OPCO), il appartient au Client d'effectuer les démarches nécessaires auprès de son OPCO. L'Organisme de Formation fournira les documents requis par l'OPCO. Le Client reste redevable du coût de la formation en cas de non-prise en charge ou de prise en charge partielle par l'OPCO.

5.4. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées au taux légal en vigueur, majoré de 10 points de pourcentage, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros sera également due.

VI. Article 6 : Annulation, report et modification

6.1. Annulation à l'initiative du Client

- **Jusqu'à 45 jours calendaires avant le début de la formation** : L'annulation est possible sans frais. L'acompte versé sera remboursé.
- **Entre 21 et 14 jours calendaires avant le début de la formation** : 50% du montant de la formation sera facturé.
- **Moins de 7 jours calendaires avant le début de la formation ou en cas d'absence du participant le jour de la formation** : 100% du montant de la formation sera facturé.
- **Cas de force majeure** : En cas d'annulation due à un cas de force majeure dûment justifié, l'Organisme de Formation pourra, à sa discréction, proposer un report de la formation sans frais ou un remboursement intégral.

Toute annulation doit être notifiée par écrit (courrier recommandé avec accusé de réception ou e-mail).

6.2. Report à l'initiative du Client

- **Jusqu'à 14 jours calendaires avant le début de la formation** : Un report est possible sans frais.
- **Moins de 7 jours calendaires avant le début de la formation** : Des frais administratifs de 10% du coût total de la formation pourront être facturés.

Tout report doit être notifié par écrit.

6.3. Annulation ou report à l'initiative de l'Organisme de Formation

L'Organisme de Formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation en cas de nombre insuffisant de participants, de force majeure (maladie du formateur, problème technique majeur, etc.) ou de tout autre événement indépendant de sa volonté. Dans ce cas, l'Organisme de Formation informera le Client dans les meilleurs délais et proposera :

- Un report de la formation à une date ultérieure.
- Un avoir du montant versé, valable sur une autre formation.
- Le remboursement intégral des sommes versées.

Aucune indemnité ne pourra être réclamée par le Client à l'Organisme de Formation en cas d'annulation ou de report à son initiative.

6.4. Remplacement d'un participant

Un participant peut être remplacé par une autre personne de la même entreprise sans frais, à condition d'en informer l'Organisme de Formation par écrit avant le début de la formation.

VII. Article 7 : Obligations de l'Organisme de Formation

L'Organisme de Formation s'engage à :

- Mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour la réalisation des actions de formation dans le respect des programmes et objectifs définis.
- Délivrer une attestation de fin de formation et/ou une attestation de présence aux participants assidus.

VIII. Article 8 : Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir à l'Organisme de Formation toutes les informations nécessaires à l'inscription et au bon déroulement de la formation.
- Respecter le règlement intérieur de l'Organisme de Formation et les consignes données par le formateur.
- Assurer la présence et la ponctualité des participants inscrits.
- Régler le prix de la formation selon les modalités convenues.

IX. Article 9 : Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus pédagogiques (supports de cours, exercices, études de cas, etc.) mis à disposition des participants par l'Organisme de Formation, quelle que soit leur forme, sont et restent la propriété exclusive de l'Organisme de Formation. Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments de la formation, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de l'Organisme de Formation.

X. Article 10 : Confidentialité

L'Organisme de Formation et le Client s'engagent à respecter la confidentialité des informations échangées dans le cadre de la prestation de formation.

XI. Article 11 : Protection des données personnelles

L'Organisme de Formation s'engage à collecter et traiter les données personnelles du Client et des participants conformément à la législation en vigueur (RGPD). Les données collectées sont utilisées uniquement dans le cadre de la gestion administrative et pédagogique des formations. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données personnelles, en contactant l'Organisme de Formation.

XII. Article 12 : Responsabilité

La responsabilité de l'Organisme de Formation ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles. La responsabilité de l'Organisme de Formation ne pourra en aucun cas excéder le montant du prix de la formation concernée.

L'Organisme de Formation ne pourra être tenu responsable des dommages indirects subis par le Client ou les participants, tels que les pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, pertes de clientèle, etc.

XIII. Article 13 : Réclamations et médiation

Hesias-Formations s'engage à prendre en compte toute réclamation dans sa démarche d'amélioration continue.

Si vous souhaitez nous faire part d'une réclamation, vous pouvez nous adresser un email sur : contact@hesias.fr

Une réponse de prise en compte de la réclamation sera adressée en retour dans la semaine de la réception du mail sauf cas exceptionnel lié notamment à la fermeture pour congés de

l'établissement et autres événements imprévisibles de maladie ou d'indisponibilité du personnel.

Hesias-Formations s'engage dans le mois qui suit à donner une réponse circonstanciée à la demande.

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

En outre, chaque client est informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

XIV. Article 14 : Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera de la compétence exclusive des tribunaux de Clermont-Ferrand, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

XV. Article 15 : Divisibilité des clauses

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGV venait à être déclarée nulle ou inapplicable en raison d'une décision de justice ou d'une disposition légale, cette clause serait réputée non écrite et les autres clauses conserveraient toute leur force et leur portée.