

Axe et Formation

9 rue des Aires
34980 Montferrier sur Lez
Email : contact@axeetformation.fr



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

29 novembre 2023

PREAMBULE

La société **Axe et Formation** est constituée sous forme de Société par Actions Simplifiée inscrite au RCS de MONTPELLIER sous le numéro 95102665700027 dont le siège social est situé au 9 rue des Aires 34980 Montferrier sur Lez, ci-après désignée « Organisme de formation ».

L'Organisme de formation développe, propose et dispense des formations en présentiel auprès d'entreprises ou acteurs du monde professionnel (qu'ils soient salariés, indépendants ou en professions libérales).

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent sans réserve à l'ensemble des actions de formation développées par l'Organisme de formation. Elles régissent la relation contractuelle entre l'Organisme de formation et le Client dans le cadre de la vente de prestations de formation.

Ces Conditions Générales de Vente prévalent sur toutes autres conditions générales et ne peuvent être modifiées que par des Conditions Particulières préalablement et expressément acceptées par écrit par les parties. En aucun cas les conditions générales d'achat du Client ne sont opposables aux présentes. Les Conditions Générales seront applicables aux parties ainsi qu'à tous leurs successeurs ou cessionnaires, étant expressément admis par les parties qu'elles ne pourront céder ou déléguer leurs droits ou obligations stipulés aux présentes à aucun tiers, sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **Client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de l'Organisme de formation ;
- **Stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation ;
- **Intervenant** : la personne physique animant la session de formation ;
- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous ;
- **OPCO** : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

ARTICLE 1 - FORMATION

1.1 – Contenu de la formation : La description détaillée de la formation est fournie dans le catalogue de formations de l'Organisme de formation ou dans la proposition commerciale adressée au Client.

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, 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.

1.2 – Public cible : Les formations sont destinées à un public défini et précisé dans le descriptif de chaque formation.

1.3 – Modalités : Les modalités de la formation (durée, lieu, dates, horaires) sont indiquées dans la proposition commerciale adressée au Client.

1.4 – Prix : Les tarifs des formations sont indiqués dans la proposition commerciale ou le contrat de formation adressé au Client. Ils sont exprimés en euros et toutes taxes comprises (TTC).

ARTICLE 2 – DEVIS ET ATTESTATION

Pour chaque formation, l'Organisme de formation s'engage à fournir un devis au Client. Ce dernier est tenu de retourner à l'Organisme de formation un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ».

Une convention ou un contrat de formation sera établi entre l'Organisme de formation, l'OPCO ou le Client. Un certificat de réalisation ou de fin de formation sera remis au Client à l'issue de la formation, ainsi que des feuilles d'émargement sur demande.

ARTICLE 3 – INSCRIPTION

3.1 – Inscription : L'inscription à une formation se fait par le biais du pôle administratif de l'Organisme de formation ou par tout autre moyen spécifié.

3.2 – Confirmation : Une fois l'inscription reçue, l'Organisme de formation confirmera la participation du Client à la formation par l'envoi d'une convocation ou tout autre moyen convenu.

ARTICLE 4 – COÛT PÉDAGOGIQUE

Le coût de la formation comprend la préparation technique et pédagogique ainsi que l'animation et la fourniture d'un support de formation remis aux stagiaires. Il est communiqué au Client dans la proposition commerciale qui lui est adressée.

Dans le cas où l'action de formation nécessiterait le déploiement de matériel spécifique, une facturation complémentaire sera appliquée. De plus, les frais de déplacement (hébergement, restauration, indemnités kilométriques, péage..) seront facturés en sus selon le barème de l'offre commerciale.

ARTICLE 5 – CONDITIONS DE PAIEMENT ET PRISE EN CHARGE

5.1 – Conditions de paiement

Les règlements seront effectués par chèque, par virement bancaire ou par tout autre moyen accepté par l'Organisme de formation à l'échéance indiquée sur la facture. Les modalités de paiement sont précisées dans la facture ou dans la proposition commerciale adressée au Client. Conformément à la loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, « *Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dépasser quarante-cinq jours fin de mois ou soixante jours nets à compter de la date d'émission de la facture* ».

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément aux articles L.441-10 et suivants du Code du Commerce, une pénalité de retard calculée sur la base de 3 fois le taux de l'intérêt directeur (taux de refinancement ou Refi) semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1^{er} janvier ou au 1^{er} juillet, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

5.2 – Prise en charge de la formation

Si le Client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le Client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où l'Organisme de formation ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1^{er} jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au Client.

ARTICLE 6 – FACULTE DE RETRACTATION FORCE MAJEURE – RÉSILIATION DU CONTRAT

6.1 – Faculté de rétractation

Le Client ayant la qualité de consommateur ou bénéficiant d'un droit de rétractation en application des dispositions légales dispose d'un droit de rétractation conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Le Client souhaitant se rétracter en informe l'Organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du Client.

6.2 – Force majeure

Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le Client est empêché de suivre la formation, il peut rompre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Organisme

Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur prévue au contrat.

6.3 – Résiliation du contrat

En cas de violation par l'une des Parties de l'une quelconque des obligations résultant du Contrat, il est expressément convenu que 15 (*quinze*) jours après une simple mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, demeurée sans effet et mentionnant l'intention de résilier le Contrat, la Partie non fautive aura le droit de résilier de plein droit le

Axe et Formation | 9 rue des Aires - 34980 Montferrier sur Lez

Société par actions simplifiée (SAS) au capital social de 200 € | SIRET 95102665700027 RCS de Montpellier

TVA : FR68951026657 | Déclaration d'activité n° 76341224734 auprès de la DREETS Occitanie

Contrat aux torts et griefs de la Partie défaillante sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'elle pourrait réclamer à la Partie défaillante.

ARTICLE 7 – PREREQUIS TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES, DELAIS D'ACCES

7.1 – Prérequis techniques et pédagogiques

Le Client s'engage expressément à se conformer aux prérequis techniques, pédagogiques et légaux tels que définis dans les programmes de formation alors en vigueur ou dans toutes offres émanant de l'Organisme de formation.

L'Organisme de formation ne pourra en aucune manière être tenu pour responsable des conséquences d'une absence d'information de la part du Client ou de l'inexactitude des informations qui lui auraient été données par le Client.

7.2 – Le délai d'accès

Le délai d'accès à la formation est possible de trois (3) mois avant le début de formation jusqu'à quinze (15) jours avant. Il sera précisé dans la convention de formation (planning prévisionnel), avec actualisation si nécessaire, dès réponse du financeur.

ARTICLE 8 – RELATION CLIENT ET SUIVI QUALITÉ

Dans un souci de perpétuelle amélioration de nos services, l'Organisme de formation a opté pour un suivi qualité en plusieurs étapes :

- Validation finale du projet de formation : nous réalisons un positionnement préalable du stagiaire permettant de valider le contenu pédagogique de la formation ;
- En fin de formation : nous réalisons (sur des supports dédiés), une évaluation des acquis et de satisfaction de la formation reçue, pour un retour immédiat en termes d'apprentissage, de qualité plus généralement ;
- Quelques semaines après la formation : nous réalisons une évaluation sur la mise en œuvre des acquis et le retour sur le terrain, pour une lecture plus concrète en termes de montée en compétences, d'efficacité et de niveau de satisfaction générale de votre formation ;
- Tout au long de la formation, afin de permettre une expression directe de toute remarque ou insatisfaction, le stagiaire peut adresser une fiche de réclamation soit via le formulaire remis lors de la première session de la formation, soit à l'adresse mail suivante : reclamations@axeetformation.fr, ou encore à l'adresse postale de l'Organisme de formation - 9 rue des Aires 34980 Montferrier sur Lez. Il peut naturellement le remettre et échanger directement avec le formateur. La procédure de réclamation est détaillée à l'article 17 ci-dessous.

ARTICLE 9 – ANNULATION - REPORT - ABANDONS

9.1 – Annulation et report par le bénéficiaire

9.1.1 – Toute annulation ou demande de report de formation par le Client doit être signalée et confirmée par écrit.

9.1.2 – Une annulation intervenant **plus de 15 jours** francs avant le début de la formation ne donne lieu à aucune facturation. L'annulation de formations présentielle donne lieu à un remboursement ou à un avoir intégral si elle est reçue au plus tard 15 jours francs avant le début de la formation.

9.1.3 – Une annulation intervenant **moins de 15 jours francs** avant le début de la formation, donne lieu au versement d'une indemnité de dédit correspondant à 50% du prix initialement fixé pour la formation, une facture spécifique sera émise à ce titre, rappelant que cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participer au financement de la formation professionnelle prévue à l'article L.6331-1 du code du Travail.

9.1.4 – La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le Client, à condition d'adresser une demande écrite à l'Organisme de formation dans un délai de **15 jours** avant la date de la formation.

9.1.5 – En cas d'abandon en cours de formation par un ou plusieurs bénéficiaires, l'Organisme retiendra sur le coût total de la formation, les sommes qu'il aura réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de ladite action. Cette somme ne peut faire l'objet d'un financement par fonds public ou mutualisé. Celle-ci est spécifiée sur la facture et ne doit pas être confondue avec les sommes dues au titre de la formation.

L'Organisme de formation met tout en œuvre pour prévenir tout abandon du Stagiaire selon la procédure de gestion des abandons.

9.2 – Annulation et report par l'organisme de formation

9.2.1 – Inexécution partielle ou totale

En application de l'article L.6354-1 du Code du Travail, toute inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation entraîne l'obligation pour l'organisme prestataire de rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

9.2.2 – Force majeure ou cas fortuit

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, l'Organisme de formation se réserve le droit de reporter ou d'annuler la formation. L'Organisme de formation s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais et à rembourser les sommes éventuellement déjà versées.

9.2.3 – Nombre minimum de participants

Dans le cas où le nombre minimum de participants ne serait pas atteint, l'Organisme de formation se réserve le droit de reporter ou d'annuler la formation. L'Organisme de formation s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais et à rembourser les sommes éventuellement déjà versées.

L'Organisme de formation ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le Client ou dommages conséquents à l'annulation de l'action ou à son report à une date ultérieure.

L'Organisme de formation se réserve le droit de procéder au remplacement de l'intervenant à tout moment avant ou pendant la session de formation.

ARTICLE 10 – ENGAGEMENT ET RESPONSABILITE

L'Organisme de formation s'engage à conduire l'action de formation conformément aux règles de l'art et à mettre en œuvre tous les soins nécessaires afin d'atteindre les objectifs de formation. Il réactualise régulièrement les contenus pédagogiques afin de prendre en compte toute évolution technique ou réglementaire.

L'Organisme a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle le garantissant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en application des articles 1382 à 1386 du Code Civil en raison des dommages corporels, matériels et immatériels, causés aux tiers au cours ou à l'occasion des activités définies ci-dessus et provenant de son fait ou du fait de l'un de ses préposés dans l'exercice de ses fonctions.

L'obligation souscrite par l'Organisme, dans le cadre de ses formations, constitue une obligation de moyens et non une obligation de résultats. Tout problème de quelque nature que ce soit survenant avant, pendant ou après la prestation de formation ne peut engager la responsabilité de l'Organisme de formation.

Le Client est responsable de l'utilisation appropriée des connaissances et compétences acquises lors de la formation. L'Organisme de formation ne saurait être tenu responsable de l'application ou de l'utilisation incorrecte des connaissances acquises.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations obtenues à l'occasion de l'exécution des prestations et s'interdisent de divulguer ou laisser divulguer à un tiers de telles informations.

Il appartient en conséquence à chacune des parties de prendre toutes mesures utiles pour que cette obligation de confidentialité soit strictement respectée par les membres de leur personnel respectif impliqués dans l'exécution du Contrat et par tout cocontractant susceptible d'intervenir directement ou indirectement à l'occasion de l'action de formation.

Le Client s'engage également à respecter la confidentialité des informations et du contenu fournis par l'Organisme de formation pendant la formation, ainsi que des échanges et discussions entre participants.

ARTICLE 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE ET DROIT D'AUTEUR

L'Organisme conserve l'intégralité des droits d'auteur (propriété littéraire et artistique) et des droits de propriété intellectuelle et industrielle notamment sur les contenus, fichiers informatiques, les supports pédagogiques, les documents, les exercices et toutes les autres ressources pédagogiques destinées à l'usage interne du Client et remis aux stagiaires.

Les droits de propriété intellectuelle détenus par l'Organisme de formation, notamment sur les documentations techniques et commerciales, photographies, modèles et dessins, marques, demeurent la propriété exclusive de l'Organisme de formation.

Le Client s'engage à faire usage de ces éléments de manière fidèle, sans déformation ni adaptation et dans les limites strictes de la destination convenue.

En conséquence, le Client s'interdit de :

- Toute reproduction, modification, diffusion ou divulgation à des tiers de tout ou partie de ces formations ou documents, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable écrit de l'Organisme de formation sous peine de dommages et intérêts.
- Toute exploitation des éléments désignés ci-dessus qui serait préjudiciable ou qui porterait atteinte à l'image de l'Organisme de formation.

ARTICLE 13 – RGPD : PROTECTION ET ACCES AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'Organisme de formation met en œuvre des traitements de données à caractère personnel qui ont pour finalité l'intérêt légitime poursuivi par l'Organisme de formation, l'exécution des mesures précontractuelles ou du contrat, le respect des obligations légales et réglementaires. Les coordonnées du responsable de ce traitement sont les suivantes : AIRES Sophie - contact@axeetformation.fr

Pour tout traitement de données personnelles l'Organisme de formation se conforme au Règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données - « RGPD »). Ces données seront conservées pendant toute la durée de l'exécution du présent contrat, ainsi que, le cas échéant, pour la durée de sa prolongation éventuelle.

Afin de permettre un suivi statistique, et préserver les intérêts de l'Organisme de formation du point de vue de l'engagement de sa responsabilité civile, elles seront également conservées pendant une durée de 5 ans à compter du terme du présent contrat, correspondant au délai de prescription de droit commun. Cette durée pourra être prolongée le cas échéant, en cas de survenance d'événements qui pourraient interrompre, ou suspendre ce délai de prescription. Pendant cette durée, ces données feront l'objet d'un archivage, préalable à leur suppression définitive.

Dans les conditions définies par la loi informatique et libertés et le RGPD, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement. Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime de l'Organisme de formation, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale. Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : confidentialite@axeetformation.fr
- Ou par courrier postal à l'adresse suivante : 9 rue des Aires 34980 Montferrier sur Lez, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signée.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Cf – Politique de confidentialité de l'Organisme de formation sur son site internet : www.axeetformation.fr).

Toutes les informations relatives au traitement des données à caractère personnel, sont accessibles sur le site internet de l'Organisme de formation. Ces dernières font également partie intégrante des présentes CGV et doivent être acceptées par tout Client avant toute commande de services.

ARTICLE 14 – RÉFÉRENCES COMMERCIALES

Sauf mention explicite de la part du Client, l'Organisme de formation est autorisé à faire figurer son nom et/ou logo sur une liste de références commerciales.

ARTICLE 15 – PRISE EN CHARGE DU HANDICAP

L'Organisme de formation s'engage à favoriser l'accès à ses formations pour les personnes en situation de handicap. Il met en place les mesures nécessaires pour garantir l'accessibilité physique des locaux et équipements dans la mesure du possible.

De plus, l'Organisme de formation est ouvert à l'adaptation des méthodes pédagogiques et des supports de formation pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situations de handicap. Le Client qui aurait des besoins particuliers liés à un handicap peut en informer l'Organisme de formation lors de son inscription ou à tout moment afin que soit prises les dispositions nécessaires pour l'accompagner au mieux.

ARTICLE 16 – MODIFICATION DES CGV

L'Organisme de formation se réserve le droit, à tout moment, de modifier ou de mettre à jour tout ou partie des présentes CGV. Les modifications entreront en vigueur dès leur publication sur le site web de l'Organisme de formation.

Le Client est invité à consulter régulièrement les CGV mises à jour sur le site web d'Organisme de formation : www.axeetformation.fr

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la signature de la convention ou du contrat de formation adressé par l'Organisme de formation au Client.

Le fait de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété par le Client comme valant renonciation par l'Organisme de formation à se prévaloir ultérieurement des présentes CGV.

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites.

ARTICLE 17 – PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

17.1 – Système de réclamation

Dans un objectif d'amélioration continue, l'Organisme de formation met à disposition des Stagiaires et des Clients un formulaire de réclamation, leur permettant de faire remonter tout événement ou toute demande relative à la formation qu'ils ont suivi.

Ce formulaire est mis à disposition des Stagiaires et des Clients :

- Sous format papier lors de la formation ;
- Sur demande en format dématérialisé ;
- En téléchargement sur le site de l'Organisme de formation www.axeetformation.fr

Les stagiaires peuvent choisir de transmettre leur réclamation :

- Au travers d'une urne mise à disposition pour chaque formation ;
- Sous format électronique à l'adresse dédiée reclamations@axeetformation.fr ;
- Sous format papier à l'adresse du siège social de l'Organisme de Formation : 9 rue des Aires 34980 Montferrier sur Lez.

Afin de respecter l'anonymat des stagiaires qui le souhaitent, il est proposé dans le formulaire de réclamation de ne pas compléter les données d'identité.

17.2 – Traitement des réclamations

Les réclamations récoltées sous format papier ou par voie dématérialisée sont traitées dans les plus brefs délais par le responsable de l'Organisme de formation, ou la personne compétente.

L'organisme de formation s'engage ainsi à donner suite à chaque réclamation récoltée selon le mode opératoire suivant :

- Réception de la réclamation : par voie papier ou dématérialisé ;
- Reformulation de la difficulté auprès du client en cas de besoin (par mail ou téléphone) ;
- Proposition d'actions correctives le cas échéant : *ex : ajustement de détails techniques, mise en place d'une médiation...*
- Réalisation de l'action corrective dans un délai maximal d'un mois à compter de la date de réception de la réclamation ;
- Clôture de la réclamation et retour d'analyse auprès des personnels concernés.

L'ensemble des réclamations fait l'objet d'un suivi interne de la part de l'organisme de formation, visant à permettre la mise en place de mesures d'amélioration efficaces.

ARTICLE 18 – MEDIATION

18.1 – Demande de résolution amiable par voie de médiation : Le Client ayant la qualité de consommateur, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, et sous réserve de l'article L 612-2 du Code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite.

Dans ce cadre, et conformément aux articles [L.611](#) à [L.616](#) et [R.612](#) à [R.616](#) du Code de la Consommation, l'Organisme de formation a désigné l'entité de médiation suivante : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION.

En cas de litige, vous pouvez déposer 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

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (devis, facture, justificatif de paiement, etc.)

18.2 – Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

18.3 – Client n'ayant pas la qualité de consommateur : En tout état de cause, le Client n'ayant pas la qualité de consommateur peut également contacter l'Organisme de formation à l'effet de régler toutes difficultés qu'il rencontrerait et voir traiter toutes plaintes ou griefs qu'il formerait.

ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE – COMPETENCE

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Il est rappelé, qu'à défaut de résolution amiable, tout éventuel litige se rapportant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV relève de la compétence exclusive des Tribunaux français dans le ressort du Tribunal Judiciaire de Montpellier.