

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales s'appliquent dans leur intégralité aux prestations de formation réalisées par le CEFRAS pour l'ensemble de sa clientèle (formations intra-entreprise, et formations inter-entreprises). Toute commande auprès du CEFRAS implique l'acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières qui n'auront pas été expressément acceptées par le CEFRAS.

1. Préambule

Est appelée « le CEFRAS », Centre de Formation et de Recherche à la Relation d'Aide et de Soins, organisme de formation habilité et certifié.

Est appelé « client », la personne physique ou morale qui souscrit la commande.

Est appelée « formation intra-entreprise », la formation réalisée pour le client dans ses locaux.

Est appelée « formation inter-entreprises », la formation réalisée pour le client dans les locaux du CEFRAS.

2. Documents commerciaux : les renseignements portés sur notre site internet, ainsi que sur nos catalogues, prospectus et documents techniques n'ont qu'une valeur indicative et n'impliquent par conséquent aucune garantie, toute modification éventuelle pouvant y être apportée. Seules les offres, propositions et conditions faisant l'objet d'un accord écrit engagent le CEFRAS. Le client reconnaît avoir reçu de la part du CEFRAS préalablement à sa commande toutes les informations, documentations et conseils utiles relatives aux services proposés et à leurs caractéristiques essentielles. Le choix d'une prestation est de la seule responsabilité du client. En acceptant les présentes conditions générales, le client reconnaît qu'il s'est assuré que le ou les services auxquels il a souscrit sont de nature à répondre à ses besoins.

3. Offres - Commandes : nos offres ou projets de formation précisent les objectifs et le contenu de l'action de formation, le public visé, les moyens et méthodes pédagogiques, le dispositif d'évaluation et les intervenants.

Le délai de validité de nos offres de formation est de 3 mois à compter de leur date d'émission.

Les commandes formulées à partir de nos offres ne sont fermes et définitives qu'après réception des éléments suivants :

- Retour par le client de l'offre formulée par le CEFRAS, ainsi que des présentes conditions disponibles sur notre site internet www.cefras.com

Retour par le client de la convention de formation professionnelle établie selon les textes en vigueur, datée, signée et revêtue du cachet de l'établissement ou de l'entreprise.

- Règlement par le client de l'intégralité du prix ou de l'acompte éventuellement prévu dans l'offre.

Les sommes payées d'avance à la commande ne constituent pas des arrhes mais un acompte, en sorte que leur abandon ne saurait permettre au client de revenir sur son engagement, sauf accord exprès de la part de le CEFRAS.

A défaut de réception des éléments visés ci-dessus dans un délai de 3 mois, le CEFRAS retrouve la faculté de modifier les conditions de son offre.

4. Informations communiquées par le client : les documents émis par le CEFRAS dans le cadre des relations avec ses clients (offres, propositions...) le sont en fonction des informations fournies par ces derniers. Il appartient donc au client de transmettre au CEFRAS toutes informations permettant d'apprécier la nature des prestations de formation à réaliser et de s'assurer que ces informations sont exactes et exhaustives. Toute conséquence d'une information incomplète, manquante ou erronée imputable au client sera de la responsabilité de ce dernier, qui ne pourra dès lors rechercher la responsabilité du CEFRAS. Toute modification des données fournies par le client pourra par ailleurs donner lieu à une modification de l'offre de le CEFRAS.

5. Annulation de commande : en cas d'annulation d'une commande devenue définitive moins de quatorze (14) jours calendaires avant le début de la formation, quelle que soit la cause de cette annulation, le client professionnel sera redevable à l'égard du CEFRAS de l'indemnité prévue dans l'offre, ainsi que des frais exposés par le CEFRAS suivant justificatifs. A défaut de précision dans l'offre, le CEFRAS conservera, à titre d'indemnité, une somme correspondant à 50% du montant global, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires susceptibles d'être réclamés au client. Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour le bon déroulement de la formation, le CEFRAS se réserve la possibilité d'annuler une session au plus tard quatorze (14) jours calendaires avant la date de celle-ci.

6. Prestations supplémentaires : lorsque la commande est définitive, toute réalisation de prestations supplémentaires à celles initialement convenues devra faire l'objet d'une nouvelle offre signée par les parties et indiquant la nature des prestations supplémentaires à réaliser, ainsi que leur coût.

7. Prix : nos offres sont établies sur la base de nos tarifs en vigueur à la date de celles-ci. Nos prix sont exprimés en euros hors taxes et sont exonérés de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) pour les activités de formation professionnelle continue, de sorte qu'ils ne peuvent donner lieu à récupération de TVA. Les modalités de prise en charge des éventuels frais de déplacement, de restauration et/ou d'hébergement seront déterminées lors de l'offre ou de la commande.

8. Paiement : nos factures sont payables à réception sauf mentions contraires par virement bancaire ou chèque. Aucun escompte n'est consenti en cas de paiement anticipé.

A défaut de règlement reçu dans les délais, seront exigibles, conformément à l'article L.443-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

9. Report des sessions de formation :

. Du fait du CEFRAS : pour des raisons d'organisation et/ou d'ordre pédagogique, le CEFRAS se réserve le droit de reporter une session de formation et s'engage dès lors à en aviser le client au plus tard quatorze (14) jours calendaires avant le début de la session. Le client reconnaît et accepte que l'indisponibilité ou l'empêchement d'un intervenant formateur suspend l'exécution des prestations du CEFRAS pendant toute la durée de ladite indisponibilité ou dudit empêchement.

. Du fait du client : en cas de report d'une session de formation par le client, celui-ci s'oblige à prévenir le CEFRAS dans les délais prévus dans l'offre ou à défaut de stipulation dans l'offre quatorze (14) jours calendaires avant le début de la session. En cas de non-respect du délai de prévenance, la session de formation sera facturée à hauteur de la moitié du prix annoncé dans l'offre.

10. Force majeure : sont contractuellement assimilés à des cas de force majeure et constituent des causes d'extinction ou de suspension de nos obligations, sans recours du client, les accidents affectant le CEFRAS et/ou ses intervenants formateurs, la maladie, l'incendie, l'inondation, la grève totale ou partielle, les conflits sociaux, les décisions administratives, le fait de tiers, la guerre et tout événement extérieur qui serait de nature à retarder, à empêcher ou à rendre excessivement onéreuse l'exécution de nos engagements.

11. Responsabilité : le client reconnaît que le CEFRAS est tenu à une obligation de moyens dans le cadre de l'accomplissement de sa mission. En conséquence, la responsabilité de ce dernier ne peut être engagée qu'en cas de démonstration d'une faute effective de sa part ayant causé un préjudice au client. Toute réclamation du client à l'encontre du CEFRAS doit être formulée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de quatorze (14) jours calendaires suivant la date de survenance du fait litigieux. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte. Si la responsabilité du CEFRAS était retenue, il est expressément convenu que son obligation à réparation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le client au CEFRAS au titre de la prestation en cause.

12. Engagements réciproques : le CEFRAS s'engage à exécuter les prestations objet des présentes avec tout le soin en usage dans sa profession et dans le respect des normes en vigueur applicables et des règles de l'art. Le client s'engage à respecter le règlement intérieur établi par le CEFRAS. Il devra prendre toutes mesures nécessaires, pour que ses employés, préposés, agents, ainsi que toute personne susceptible de participer aux sessions de formation soient liés par la même obligation. Le règlement intérieur est par ailleurs consultable sur le site de le CEFRAS : www.cefras.com Il est par ailleurs rappelé que pour les formations intra-entreprises que les équipements et matériels du client ne doivent pas constituer une cause de danger pour les personnes et/ou les biens. Le client s'engage à veiller au strict respect des obligations de sécurité qui lui incombent. Il veillera à ce que les conditions de travail des intervenants du CEFRAS sur son site soient conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, notamment en matière d'hygiène et de sécurité. Le client est seul responsable de l'information et de la formation relative aux règles de sécurité internes qui lui sont propres. En cas de non-respect des normes et principes ci-dessus définis, le CEFRAS pourra suspendre l'exécution de ses prestations, ou mettre un terme à celles-ci le cas échéant.

13. Confidentialité : le CEFRAS s'engage à prendre toutes précautions pour préserver la confidentialité des informations qui lui seront communiquées par le client pour les besoins de son intervention et empêcher que des tiers non autorisés y aient accès.

14. Propriété intellectuelle : les supports, textes, ouvrages, schémas, plans, dessins, croquis et/ou documentations du CEFRAS fournis le cas échéant au client sont protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent être utilisés ou reproduits, même partiellement, pour un usage autre que celui du client dans le cadre de la commande souscrite auprès de le CEFRAS. Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits éléments sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du CEFRAS. Il s'engage de manière générale à ne pas porter atteinte, tant pendant la durée de la mission objet de la commande qu'après sa réalisation, aux droits de propriété intellectuelle du CEFRAS.

Données à caractère personnel : Le CEFRAS s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Le CEFRAS s'engage à respecter la vie privée de ses clients, à traiter les informations à caractère personnel dont elle est responsable en toute confidentialité. Le CEFRAS effectue également toutes les formalités requises auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et respecte les droits des personnes concernées. La collecte des données du client est nécessaire à la bonne réalisation des services. Le client s'engage à consentir au traitement des informations personnelles. Sauf demande de non utilisation formulée par écrit, les informations du client peuvent servir pour une prospection commerciale.

15. Contacts : Toutes demandes d'informations et/ou réclamations peuvent être présentées au CEFRAS :

- Par courrier postal adressé au CEFRAS Siège – Allée Phytolia – BP 80012 – 49120 Chemillé
- par courrier électronique adressé à l'adresse suivante siege@cefras.com
- Par téléphone au 02 41 30 02 40 du lundi au vendredi de 09h00 à 12h et de 13h30 à 17h30

16. Litiges : Toutes relations entre le CEFRAS et ses clients sont régies par le droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tous litiges susceptibles de s'élever entre elles. Le client consommateur est informé qu'il peut, avant tout recours aux tribunaux compétents, recourir à une médiation de la consommation, notamment auprès de la commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation, ou à tout mode alternatif de règlements des différends. Durant tout le processus de médiation et jusqu'à son issue, les parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre au titre du litige objet de la négociation. A défaut de règlement amiable, toutes contestations ou difficultés ainsi, plus généralement, que tous litiges avec les clients professionnels seront soumises à la juridiction des tribunaux compétents du siège du CEFRAS. 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. »

17. Information précontractuelle – acceptation du client : le client consommateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible, des présentes conditions générales et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1 à L. 111-7 du Code de la consommation et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles du service ;
- Le prix des services et des frais annexes ;
- Les modalités de paiement ;
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation en cas de litige.

18. Stipulations diverses : le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur. En cas de divergence entre les présentes conditions générales et les conditions particulières convenues entre les parties lors de la commande, ces dernières prévaudront.