



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Art. 1 – Définitions

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Nadine BOURIGAULT : Formatrice et responsable de Formations N (Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 52850207585 auprès du préfet de région PAYS-DE-LA-LOIRE) Formations N consent au responsable de l'inscription, et/ou participant à la formation, une formation issue de l'offre de formations de l'Organisme de formation.

Le terme général « Formations N » est utilisé pour le prestataire Formations N. Le terme « client » désigne le donneur d'ordre privé, public ou individuel. Le terme « stagiaire » désigne la personne participant à la prestation pour le compte du client.

Art. 2 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute commande passée auprès de Formations N par un client. Toute commande implique l'acceptation sans réserve de ces Conditions Générales de Vente par le client. Ces conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales, notamment les conditions générales d'achat du client.

Art. 3 – Références commerciales

Le client autorise Formations N à faire figurer son nom sur sa liste de références commerciales.

Art. 4 - Offre

L'offre de prestation Formations N est matérialisée par un document écrit adressé au client. Formations N se réserve le droit de refuser toute demande de prestation pour tout motif qu'elle considère comme légitime, notamment en cas d'inadéquation entre la localisation géographique du lieu de réalisation de la prestation et sa durée.

Art. 5 – Modalités d'inscription

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur nos produits et accepté par Formations N.

Si le client confie son budget de formation à un OPCO, il lui appartient de vérifier que toutes les données relatives à l'inscription ont été transmises à l'OPCO et que les fonds sont disponibles. Une attestation de prise en charge doit être jointe à la commande pour éviter toute erreur de facturation.

La demande d'inscription à une formation peut être faite par le Client par l'un des moyens suivants :

Une inscription via le formulaire de contact du site interne Formations N : http://formationsn.fr/?page_id=36

L'envoi d'un e-mail indiquant la demande d'inscription et contenant les coordonnées du Client (nom, prénom, fonction, adresse, raison sociale le cas échéant), ainsi que les dates envisagées et l'intitulé de la Formation

Par téléphone indiqué sur le site internet Formations N

A l'issue de la prise de contact, un entretien plus poussé (en présentiel ou distanciel) est établi afin de définir les besoins et niveaux initiaux de l'apprenant. Un test de niveau sera effectué afin de constater que les prérequis sont effectifs.

Toute commande est ferme et définitive.

Une convention de formation pourra être produite suite à cet entretien.

Toute demande fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de l'Organisme de formation. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à l'Organisme de formation au moins 1 mois avant la date de la première Formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la Formation.

L'organisme de formation se charge de monter le dossier si tel est le souhait du client.

Dans les 15 jours ouvrés qui suivent la Formation, l'Organisme de formation adresse au Client, la facture de la Formation ainsi que l'attestation de fin de Formation et les questionnaires de satisfaction relatifs à la Formation. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action de Formation.

Environ 6 mois après la fin de la formation, l'Organisme de formation adresse au Client un formulaire ou appelle le client pour connaître son avis « à froid » relatif à la Formation.

Art. 6 – Modalités de formation

L'Organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Les durées des Formations sont précisées sur le site internet Formations N et sur les documents de communication de l'Organisme de formation.

Les Formations peuvent être assurées dans un site extérieur à l'Organisme de formation, comme les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit.

Les participants des Formations réalisées au centre de l'Organisme de formation sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'Organisme de formation.

Si la formation se déroule hors du Centre de formation de l'Organisme de formation, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'entreprise d'accueil.

L'Organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement manquerait gravement au règlement intérieur.

Il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la Formation et n'engagent en aucun cas l'Organisme de formation sur leur exhaustivité. Il est précisé en tant que de besoin que l'Organisme de formation n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la Formation.

Art. 7 - Prix

Les prix sont fixés par les tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande. Ils s'entendent toujours hors taxes et sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Les tarifs en vigueur peuvent être révisés à tout moment, après information préalable de nos clients. Ils comprennent les frais d'animation et les supports de cours remis à chaque stagiaire.

Les frais de déplacement et de restauration ne sont pas facturés. Les frais d'hébergement sont facturés en sus.

Les prix peuvent également varier en fonction de l'évolution du cadre réglementaire de certaines formations modifiant le contenu ou la durée, ainsi que des besoins spécifiques du client et/ou des stagiaires.

Art. 8 - Facture

La facture est adressée après la réalisation de la prestation de service.

Si l'Organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge de l'organisme collecteur des frais de Formation au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix de la Formation.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la Formation, le reliquat sera facturé au Client.

Art. 9 - Règlement et pénalité de retard

Les règlements sont payables dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture, aucun escompte n'étant accordé pour un paiement anticipé. Le paiement s'effectue de préférence par virement bancaire. Le paiement en espèces est exclu.

Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation,
- de l'indiquer explicitement sur son bon de commande ou son bulletin d'inscription,
- de s'assurer du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le complément de facture sera adressé au client.

Si Formations N n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO avant le début de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

En cas de non-paiement par l'OPCO, le client restera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

En cas de retard de paiement, sur mise en demeure préalable, une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à l'échéance prévue sera appliquée par jour de retard. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera réclamée et plus sur présentation de justificatif(s). En outre, Formations N se réserve la faculté de saisir le tribunal compétent afin que celui-ci fasse cesser cette inexécution, sous astreinte journalière par jour de retard.

Art. 10 - Report – annulation – modification

Les commandes transmises à Formations N sont irrévocables pour le client après expiration du délai légal de résiliation de 10 jours, sauf acceptation écrite de notre part.

Le formateur se réserve la possibilité de reporter un stage à des dates ultérieures pour cause de mauvaises conditions climatiques (verglas, neige, tempête) indépendantes de sa volonté. Toute annulation par le client doit être communiquée par écrit.

Jusqu'à une date précédant de 15 jours ouvrés la date fixée pour le début de la prestation, le client conserve la faculté de demander à Formations N de reporter la formation ou de demander un changement de lieu de formation. Passé ce délai, Formations N facture au client, y compris lors du financement prévu initialement par un OPCO, une indemnité forfaitaire égale à 50% du montant total de la prestation.

Dans un délai de 5 jours ouvrés précédant le début de la prestation, en cas d'annulation par le client, une indemnité forfaitaire égale à 80% du montant total de la prestation sera exigée.

Art. 11 - Nature et caractéristiques de la mission Formations N

La prestation est dispensée conformément aux objectifs définis dans les programmes. L'action de formation choisie par Formations N, s'exerce au travers d'apports théoriques effectués par Nadine Bourigaault, lesquels peuvent être matérialisés dans des supports remis aux participants. Elle est également susceptible d'être dispensée au moyen d'exercices pratiques nécessitant la manipulation d'appareils ou autres. Les participants s'engagent à effectuer ces manipulations en respectant strictement les consignes qui leur sont données et en s'abstenant d'avoir un comportement de nature à engendrer des risques pour autrui, eux-mêmes et les biens. La vérification des connaissances acquises peut se traduire par une évaluation en fin de stage. Les modalités d'évaluation sont définies par Formations N. Le succès aux épreuves prévues se traduit par la délivrance d'un « diplôme », d'une attestation d'assiduité et/ou éventuellement d'un avis sur l'acquisition des connaissances par l'intéressé et le cas échéant, l'aptitude de celui-ci à effectuer les tâches et opérations constituant les objectifs de ce stage. Il est rappelé que la réussite à la formation nécessite l'implication forte des participants. Dans le cadre de ses prestations, Formations N n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

Art. 12 - Limites de mission

Dans les cas où la prestation est réalisée au sein de locaux mis à disposition par le client, ce dernier s'engage à ce qu'il soit en tous points conformes à la réglementation applicable. Pour toute prestation nécessitant la mise en œuvre de matériels, appareils, équipements ou installations appartenant au client ou dont il a la garde ou assure l'exploitation, ce dernier s'engage à ce qu'il soit en tous points conformes à la réglementation applicable. Formations N ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement et de l'exploitation des installations, appareils ou autres objets situés dans les locaux où la prestation est effectuée.

Dans ces conditions, la responsabilité de Formations N ne peut être engagée à quelque titre que ce soit pour les dommages qui pourraient subir ces installations, appareils ou objets ou pour les accidents et leurs conséquences dont ces installations, appareils ou objets seraient à l'origine, et notamment pour les pertes d'exploitation susceptibles d'en résulter. Seule une faute caractérisée, commise dans le cadre strict de sa mission de prestation, est susceptible d'engager la responsabilité de Formations N.

Formations N contracte une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle. Le client, de son côté, doit se garantir contre les risques qu'il ferait encourir aux personnels de Formations N et les accidents ou incidents dont la responsabilité lui incomberait.

Le représentant Formations N présent lors de la prestation se réserve le droit de l'interrompre en cas de constat de la non-conformité des matériels, appareils, équipements ou installations mis à disposition par le client.

Art. 13 - Confidentialité

Pour toutes les interventions effectuées, le personnel de Formations N et ses éventuels sous-traitants sont tenus au secret professionnel.

Les informations et photographies concernant l'entreprise, l'établissement et les stagiaires sont nécessaires au traitement des inscriptions et à l'édition des documents administratifs (convocations, autorisations de conduites, etc.). Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client et les stagiaires peuvent accéder sur demande à ces informations et en demander la rectification si nécessaire.

Art. 14 - Procédure de réclamation

Toute commande, demande d'information ou réclamation du Client relative aux CGV devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation :

- adresse postale : Nadine BOURIGAULT – Formations N – 16, rue des 2 phares – 85100 Les Sables d'Olonne
- mail : n@gmail.com
- numéro de téléphone : 06 24 01 85 70
- contact via le site internet Formations N : Formulaire de contact

1. Définition, selon le glossaire de l'indicateur n° 31 du Guide de lecture RNQ du Ministère du Travail V.4.2 – 28 octobre 2019 : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une « partie prenante » envers Nadine BOURIGAULT, FORMATIONS N. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

2. Champ d'application :

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Nadine BOURIGAULT, sont concernées.

La présente procédure s'applique aux « parties prenantes » suivantes aux prestations de formation professionnelle : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et organisations clientes.

3. Grands principes :

Quand une « partie prenante » exprime un mécontentement, de manière verbale (de visu, par téléphone ou par tout moyen de communication virtuel ou à distance), cette « partie prenante » est invitée à formaliser par écrit :

- par mail faite à Nadine BOURIGAULT – formations.n@gmail.com
- par voie postale : 16 rue des deux phares – 85100 Les Sables d'Olonne

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais.

Si besoin, le recours à un service de médiation externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

4. Description du processus :

- Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire dédié dans sa version en vigueur à la date de la réclamation,
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction de la « partie prenante » en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

5. Enregistrement et traitement de la réclamation :

Chaque réclamation sera consignée dans un registre des réclamations. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « réclamant » avant inscription au registre des réclamations.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de la réclamation
- Date de réception du courrier ou mail conforme de réclamations, complété par le « réclamant »
- Mode de réclamation initiale
- Nom du bénéficiaire, financeur, intervenant pédagogique
- Objet de la réclamation
- Contrat, prestation ou service visé par la réclamation
- Acte (s) ou séries d'acte (s) concerné (s)
- Identification des éventuels manquements de Nadine BOURIGAULT
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du « réclamant »)
- Actions menées (avec les dates d'action)
- Résultat de la résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « réclamant »

6. Contrôle interne :

Nadine BOURIGAULT – Formations N – établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

Article 9 – Responsabilité

Le Client est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par l'Organisme de formation.

La responsabilité de l'Organisme de formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'Organisme de formation serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de l'Organisme de formation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

Le Client ne pourra intenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

Art. 15 - Plan de prévention

En application de la réglementation, les dispositions doivent être prises par le client et Formations N avant toute prestation, pour prévenir les risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels des différentes organisations présentes sur un même lieu de travail.

Le client assure la coordination générale des mesures de prévention lorsque la prestation a lieu sur son site. Dans le cas de risques résultant de l'interférence entre les activités, les installations et les matériels, le représentant Formations N appliquera les mesures prévues par le plan de prévention arrêté d'un commun accord avant le début des prestations.

Afin de prévenir tout risque et de faciliter l'exécution de l'intervention, le client doit désigner et détacher auprès du représentant Interactions & Entreprise un agent qualifié chargé de transmettre toutes informations et directives concernant les prescriptions d'hygiène, de sécurité et de premier secours. Cet agent qualifié est habilité par le client à diriger les manœuvres éventuelles et en assurer le commandement.

Pour certaines actions, les stagiaires ne pourront participer que s'ils disposent des Equipements de Protection Individuels correspondants.

Art. 16 - Sous-traitance

Formations N s'autorise à faire intervenir tout sous-traitant de son choix que ce soit pour des raisons de reconnaissance, de technicité, de disponibilité ou de lieu d'intervention.

Art. 17 - Duplicata des documents émis après la formation

Sur demande écrite du client, Formations N peut délivrer un duplicata des attestations et avis émis après l'action de formation, pendant une période maximale de trois ans après celle-ci.

Art. 18 - Droits de propriété

La propriété intellectuelle de tous les supports reste à Formations N. Toute copie ou diffusion ne peut se faire sans l'accord préalable par écrit de Formations N.

Art. 19 - Juridiction

Après tentative de règlement amiable, en cas de contestation ou de litige quel que soit leur importance, les tribunaux du ressort du défendeur sont seuls compétents.

Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive du tribunal du commerce de La Roche sur Yon, même en cas de référé, d'appel en garantie et de pluralité de défendeurs.

Date 18/02/2024
