

CONDITIONS GENERALES DE VENTE BGE OUEST HERAULT

BGE OUEST HERAULT est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans la création et le développement de l'entreprise

Son siège social est fixé au 5 rue Paul Langevin 34500 BEZIERS.

BGE OUEST HERAULT conçoit, élabore et dispense des formations interentreprises et intra-entreprises, sur le territoire Ouest Héraultais, seule ou en partenariat.

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 BGE OUEST HERAULT.
- stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- formations interentreprises : les formations inscrites au catalogue de BGE OUEST HERAULT et qui regroupent des stagiaires issues de différentes structures.
- formations intra-entreprises : les formations conçues sur mesure par BGE OUEST HERAULT pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les Opérateurs de Compétences.

ARTICLE 1 - DEFINITION ET OBJET

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les offres relatives à des prestations de formation, d'accompagnement, de suivi & de conseil de BGE OUEST HERAULT (l'organisme de formation).

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que BGE OUEST HERAULT ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Les présentes CGV peuvent être amenées à évoluer.

Le client se porte fort du respect des présentes CGV. Le client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de BGE OUEST HERAULT, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins

Toute inscription à une formation BGE OUEST HERAULT implique, sauf dérogation résultant d'accords particuliers, l'acceptation sans réserve par le signataire de ces conditions générales de vente.

ARTICLE 2 – MODALITES D'INSCRIPTION AUX FORMATIONS

Toute commande de formation, via différents supports, suppose que le client, accepte le programme présent sur le catalogue de formation (visible sur <https://www.bgeouestherault.fr/sommaire-des-formations>) à la date de sa commande.

L'inscription aux formations sera prise en compte dans la limite des places disponibles.

Dans le cas de commande d'actions de formation sur la plateforme Mon compte formation (www.moncompteformation.gouv.fr), les CGU de la plateforme s'applique en complément de la présente convention
<https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-dutilisation-et-prevaleront>.

Pour toute demande d'action de formation se faisant en ligne, depuis le compte personnel de formation (CPF) du client, celui-ci a 5 jours ouvrés pour confirmer son inscription à la formation (Cf CGU de [moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)).

Toute demande d'action de formation faisant l'objet de l'établissement et de l'envoi par BGE OUEST HERAULT, d'une convention ainsi qu'une demande de prise en charge via un fond d'assurance formation, OPCO etc... doit être assortie d'un mandat du client pour la gestion de son dossier administratif et d'une subrogation de paiement pour les formations quand cela est possible.

Toute inscription à une formation pour un entrepreneur, son conjoint collaborateur ou un salarié d'une entreprise devra comporter la signature du chef d'entreprise et le cachet de l'entreprise (s'il existe).

Les inscriptions sont fermes à la signature du contrat ou de la convention de formation et sous réserve de disponibilité du stage demandé.

BGE OUEST HERAULT programme ses sessions à l'avance et se réserve le droit de reporter une session afin d'assurer de bonnes conditions d'organisation ou d'annuler toute session qui rassemblerait un nombre insuffisant de participants ou pour tout événement imprévu qui affecterait l'organisation du stage.

ARTICLE 3 – MODALITES DE FORMATION

BGE OUEST HERAULT 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/catalogue de formation, ainsi que les contrats et/ou conventions remises au client.

Les Formations inters peuvent être assurées dans le Centre de formation de BGE OUEST HERAULT ou dans un site extérieur.

Les participants des formations réalisées dans le Centre de formation sont tenus de respecter le règlement intérieur du Centre.

Si la formation se déroule hors du Centre de formation de BGE OUEST HERAULT les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil (et de BGE OUEST HERAULT, quant au bon déroulement de la formation).

BGE OUEST HERAULT se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

BGE OUEST HERAULT ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation (ci-après "la Documentation") remise au Client, cette dernière devant être appréhendée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable.

Par ailleurs, 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 BGE OUEST HERAULT n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la formation.

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

Pour les formations les lieux, adresses et horaires sont indiqués sur le contrat ou convention de formation.

ARTICLE 4 - MODALITES FINANCIERES

Nos tarifs de formation ne sont pas assujettis à TVA. Ils s'entendent net à payer. Ils couvrent les frais pédagogiques et la documentation remise.

Les tarifs en vigueur comprennent l'ensemble des frais de formation à l'exclusion de ceux d'hébergement, de transport et de repas.

Ils excluent également les frais éventuels liés à la mise en place d'hébergement de site internet (nécessaires aux formations « création de site internet ») ou d'abonnement à des outils spécifiques. Ce type de frais sera expressément stipulé au stagiaire plusieurs jours avant le démarrage de la formation et sera à sa charge et de sa responsabilité.

Les factures des formations à votre charge, sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, sans escompte, par chèque ou virement.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En cas d'absence ou de retard de règlement, BGE OUEST HERAULT se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. BGE OUEST HERAULT pourra refuser de délivrer la Formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce

soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

En cas de règlement par un organisme payeur extérieur, le client s'engage à obtenir la décision de prise en charge de l'organisme payeur (en lien avec BGE OUEST HERAULT)

D'autre part la prise en charge (totale ou partielle) ou non par un organisme financeur n'influe pas sur le montant à payer.

A défaut d'accord du financeur, BGE OUEST HERAULT sera fondée à réclamer le montant facturé au client signataire, solidairement débiteur à son égard. Si le financeur ne prend en charge que partiellement le prix de la formation, le reliquat restera à la charge directe du client.

ARTICLE 5 - RETRACTATION – INTERRUPTION, ANNULATION, ABSENCE, REPORT

Suivant la réglementation, vous disposerez d'un **délai de rétractation** de 10 jours à compter de la signature du contrat (article L6353-5 du Code du travail).

Si vous souhaitez vous rétracter vous devrez le signaler par écrit à BGE OUEST HERAULT soit par mail à contact34500@bge-eo.fr soit par courrier à BGE OUEST HERAULT 5 Rue Paul Langevin 34500 BEZIERS.

Tout **report ou annulation** de la part du client d'une formation avant son démarrage doit être communiqué par téléphone au 04 67 35 20 40 et confirmé par écrit à BGE OUEST HERAULT soit par mail à contact34500@bge-eo.fr soit par courrier à BGE OUEST HERAULT 5 Rue Paul Langevin 34500 BEZIERS.

Si toutefois l'annonce d'un report ou d'une annulation intervenait moins de 48 heures avant le démarrage de la formation, ou si l'annulation n'était pas signalée, alors la totalité du montant de la formation serait due par le client.

En cas d'absence du stagiaire, la prestation commandée sera donc facturée en totalité.

Toute formation commencée est due dans sa totalité.

Toute formation commencée est due en totalité sauf abandon du stage dûment justifié par la force majeure (la jurisprudence définit la force majeure selon trois critères qui se cumulent : il s'agit d'un événement extérieur, imprévisible et insurmontable) et notifié à BGE OUEST HERAULT par courrier recommandé avec accusé de réception.

BGE OUEST HERAULT se réserve la possibilité de reporter, d'annuler ou interrompre une session de formation en raison d'un nombre insuffisant de participants ou pour tout cas de force majeure. Les participants ou l'entreprise seront avertis dans les meilleurs délais.

En cas de report ou d'annulation, les droits d'inscription déjà acquittés seront crédités sur une inscription à une session ultérieure interentreprises proposée par BGE OUEST

HERAULT ou à défaut de programmation de nouvelles dates dans un délai de 6 mois, seront remboursés.

ARTICLE 6 - HORAIRE / PAUSE REPAS

Les horaires de formation sont les suivants : 9h00 - 12h30 et 13h30 - 17h00. Ils sont susceptibles d'être modifiés en accord avec le formateur. Deux pauses sont prévues dans la journée, en milieu de matinée et d'après-midi.

ARTICLE 7 - MODALITES d'ASSIDUITE et d'EVALUATION

La prise en charge du financement de la formation implique une assiduité de la part du stagiaire, condition du paiement effectif de la prestation par les organismes collecteurs. Les états de présence signés constituent la base de calcul pour la prise en charge par l'organisme collecteur.

En fin de formation, une attestation d'assiduité sur laquelle est indiquée le nombre d'heures de formation suivies par le stagiaire est adressée au stagiaire.

Une évaluation de satisfaction est remplie par chaque stagiaire en fin de session. Ceci nous permet de veiller constamment à la qualité de nos prestations et d'assurer une démarche continue de qualité.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITES

En aucun cas, la responsabilité de BGE OUEST HERAULT ne saurait être recherchée dans l'exécution des prestations lorsqu'il y a :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du client, de mauvaise utilisation du matériel ou des logiciels, de non-respect des conseils donnés, etc.
- Force majeure, événement ou incident indépendants de la volonté de l'organisme de formation tels que grèves, troubles sociaux, etc. ou sur lequel BGE OUEST HERAULT n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance (TELECOM, EDF...).
- En ce qui concerne les autres dommages, la responsabilité de BGE OUEST HERAULT ne peut en aucun cas et en aucune façon être supérieure au coût des prestations incriminées.

ARTICLE 9 - CONFIDENTIALITÉ et COMMUNICATION et PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L.335-2 et suivant du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. La responsabilité du client serait engagée si un usage non autorisé était fait des logiciels ou support de stage.

BGE OUEST HERAULT et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par BGE OUEST HERAULT au Client.

BGE OUEST HERAULT s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO et autres financeurs de la formation, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires.

ARTICLE 10 - PROTECTION ET ACCES AUX INFORMATIONS A CARACTERE PERSONNEL

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les données à caractère personnel des stagiaires et clients sont traitées par BGE OUEST HERAULT à des fins de gestion administrative, de suivi pédagogique, d'évaluation des actions de formation, ainsi que de prospection commerciale dans le respect des dispositions en vigueur.

Les données collectées sont nécessaires à l'exécution de la prestation commandée. Elles sont conservées pendant une durée proportionnée à la finalité du traitement, conformément aux prescriptions des autorités de contrôle ou des financeurs.

Chaque personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité de ses données ainsi que d'un droit à la limitation du traitement. Ces droits peuvent être exercés en contactant le délégué à la protection des données de BGE OUEST HERAULT à l'adresse suivante : contact34500@bge-eo.fr ou par courrier à BGE OUEST HERAULT – 5 Rue Paul Langevin, 34500 BEZIERS.

Les données relatives aux paiements via HelloAsso sont traitées par la plateforme selon ses propres conditions de traitement des données, accessibles ici : <https://www.helloasso.com/confidentialite>.

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de BGE OUEST HERAULT.

- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : BGE OUEST HERAULT 5 RUE PAUL LANGEVIN 34500 BEZIERS ou par voie électronique à : contact34500@bge-eo.fr

En particulier, BGE OUEST HERAULT conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation et aux exigences du financeur.

Enfin BGE OUEST HERAULT s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

ARTICLE 11 – LITIGES et MEDiateur de la consommation

Toute contestation ou différent, relatif à l'interprétation ou l'exécution de ces conditions générales de vente ou de la convention de formation, et à défaut d'accord amiable, le différent sera porté devant le tribunal administratif de Montpellier.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, 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 auprès du professionnel.

BGE OUEST HERAULT a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 51981/VM/2311 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande par écrit à :

Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois

Ou par mail à : <mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr>

ARTICLE 12 – OFFRES PAR ABONNEMENT VIA HELLOASSO

Les prestations d'accompagnement proposées par BGE OUEST HÉRAULT (notamment les abonnements "Tremplin", "Propulseur" et l'offre "Validation Stratégique") sont également accessibles sous forme d'abonnement via la plateforme de paiement en ligne HelloAsso.

L'inscription à un abonnement via HelloAsso vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente ainsi que des Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme HelloAsso (<https://www.helloasso.com/about/cgu>). Chaque abonnement est renouvelé automatiquement tous les mois, sauf résiliation par le client via HelloAsso. L'offre est strictement personnelle et non transférable. Les prestations incluses dans les abonnements sont décrites précisément dans les descriptifs figurant sur les pages dédiées HelloAsso ou le site Internet de BGE OUEST HÉRAULT.

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la souscription, sauf dans le cas où l'exécution de tout ou partie de la prestation a débuté avec son accord exprès avant la fin de ce délai, entraînant de fait la renonciation au droit de rétractation (article L221-28-1° du Code de la consommation).

En cas d'absence ou d'empêchement du client à participer à une prestation prévue dans l'abonnement (atelier, webinaire, rendez-vous), aucun remboursement ni report ne sera effectué, sauf cas de force majeure dûment justifié. L'accès au Bureau Virtuel est inclus dans les abonnements mensuels.

Les paiements sont opérés via HelloAsso par prélèvement automatique mensuel. Le client est seul responsable de la mise à jour de ses coordonnées bancaires ou de tout problème de paiement lié à son compte HelloAsso.

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

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

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

Date :

Signature :