



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA FORMATION CONTINUE

REFLETS organisme de Conseil et de Formation

REFLETS est un organisme de conseil et de formation professionnelle certifié QUALIOPI spécialisé dans l'insertion socio-professionnelle des publics les plus éloignés de l'emploi, qui développe des actions de formation préparatoires, professionnalisantes, certifiantes et qualifiantes. Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre REFLETS et le Client, particulier ou entreprise. Elles s'appliquent à l'ensemble des formations dispensées par REFLETS pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sauf conditions particulières consenties par écrit par REFLETS au Client. Les CGV prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client. Les présentes sont consultables sur le site Internet <https://reflets.asso.fr/>. Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, et non contractuelle.

Article 1^{er} – Information précontractuelle

REFLETS s'engage à mettre à disposition des stagiaires, en application des exigences du Code de la consommation et du Code du travail, à tout moment, de manière claire et compréhensible, et en tout état de cause avant toute inscription les informations précontractuelles suivantes :

- Sur l'action de formation proposée : l'intitulé de la formation ; ses objectifs ; son contenu ; sa durée ; les horaires et le lieu des sessions ; le ou les noms des formateurs concernés ; leurs titres ou qualités ; le public concerné et les prérequis exigés ; les modalités de suivi (en présentiel ou à distance) ; les conditions d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap ; les modalités d'évaluation ; les certifications éventuelles visées ainsi que les documents délivrés en cas de réussite; lorsqu'il s'agit d'une Formation à distance, les séquences d'apprentissage à distance, notamment les objectifs de chaque séquence, la nature des travaux incombant au Client (période de réalisation de ces travaux, date de remise des travaux par le Stagiaire) ; son règlement intérieur ou les conditions d'utilisation de son service.
- Les coordonnées de REFLETS Conseil et formation : adresse, le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter, ainsi que l'adresse mail dédiée aux inscriptions.
- Le prix TTC de l'Action de formation : REFLETS s'engage, conformément aux articles L.112-1 et suivants du code de la consommation, à être transparent sur son prix et rend, à ce titre, accessible sur tout support adapté ses conditions tarifaires.
- Le droit de rétractation ouvert aux clients non professionnels.

Par la présente, le Client reconnaît avoir reçu toutes ces informations sur l'offre de formation qu'il s'apprête à souscrire.

Article 2 - Présentation

REFLETS conseil et formation est un organisme de formation dont le siège est situé - 3 chemin des travaux, résidence les colombiers, 06800 CAGNES SUR MER, propose et dispense des actions de formation.

Article 3 - Conditions d'inscription – documents contractuels

Toute demande d'inscription sera prise en compte à la condition qu'elle soit formalisée sur un document comportant les informations suivantes en fonction du profil client personne physique ou personne morale : Outre les mentions obligatoires : Le nom, prénom ou la raison sociale du client, son n° SIRET, sa domiciliation, le nom de son représentant dûment habilité ainsi que tout renseignement d'ordre pratique (téléphone, mél, télécopie) ainsi que la signature du responsable contractant. A réception de la demande du Client, REFLETS lui fera parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle conformément aux dispositions du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais un exemplaire signé, portant le cas échéant son cachet commercial. Au cours de l'exécution de(s) prestation(s), toutes modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant au document contractuel.

Conformément à la décision de la CDC du 10 juin 2021, le délai entre l'inscription d'un Client à une formation via le CPF et l'entrée en formation ne pourra être inférieur à 11 jours.

Article 4 - Tarifs

4.1 Conditions tarifaires

Le tarif horaire est de 9.50 € / heure net de taxe au minimum. Sauf dispositions particulières, notre tarif inclut les frais pédagogiques, l'utilisation de salles et/ou espaces-ateliers de formation ainsi que celle du matériel pédagogique. Dans le cas où la prestation est conclue pour un groupe d'individus rattachés à une entreprise, dénommée le Client, les tarifs sont indiqués pour un nombre déterminé de participants.

Il est rappelé que les éventuels frais annexes occasionnés par le suivi de la formation (composés notamment des frais de restauration, de transport, d'hébergement, d'équipements obligatoires nécessaires à la formation ...) ne peuvent pas être financés par REFLETS Conseil et Formation et doivent le cas échéant être réglés par le Client.

4.2 Paiement

Le Client règlera REFLETS sous 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Dans le cas d'un retard de paiement, la date de règlement figurant sur la facture constitue le point de départ pour le calcul des indemnités de retard. Le taux des pénalités de retard est égal au taux d'intérêts appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de financement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 et D. 441-5 du code de commerce. REFLETS se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

4.3 Paiement subrogé

Si le Client est une personne morale et qu'il souhaite que le règlement soit effectué par l'OPCO dont il dépend, ou tout autre organisme de financement public, il lui appartient : - de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ; - de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer du suivi et de la bonne fin de cette demande ; - de communiquer dès réception à REFLETS le justificatif de prise en charge par l'OPCO. - de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné. Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le solde du prix sera facturé directement par REFLETS au Client qui l'accepte. Si REFLETS n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage. En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

Article 5 – Facturation

Une facture est adressée au Client ou à l'organisme de financement qu'il aura préalablement choisi, à l'issue de la formation.

Article 6- Annulation - Abandon

Toute demande d'annulation de prestation à l'initiative du Client doit être notifiée à REFLETS par écrit. Toute d'annulation par le Client pour quelque raison que ce soit hormis la survenance d'un cas de force majeure, moins de 10 jours francs avant le début de l'action donne lieu à une facturation de REFLETS d'un coût total de 25% du prix de(s) prestation(s) concernée(s), à titre d'indemnité forfaitaire. Dans le cas d'une annulation moins de 7 jours francs avant le début de l'action, REFLETS sera fondé à facturer 80% du prix total de la (des) prestation(s) annulée(s) à titre d'indemnité forfaitaire.

En cas d'abandon au cours d'une formation hormis cas de force majeure, l'intégralité du prix de la prestation sera facturée au Client. Les sommes dues par le Client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture, en conséquence, elles ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle. REFLETS se réserve la faculté d'annuler une prestation si le nombre des participants fixés avant l'action est jugé pédagogiquement insuffisant. Le Client est, dans ce cas, informé par écrit dans les meilleurs délais. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

Article 7 – Modification de l'offre de formation

REFLETS se réserve le droit de modifier unilatéralement et selon les prescriptions des financeurs, les modalités d'exécution de l'offre de formation. Elle doit cependant en informer le Client le plus tôt possible, dès qu'elle a pris la décision de modification.

Article 8 – Force majeure

REFLETS ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure défini par l'article 1218 du Code civil. Sont considérés

comme constituant des cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la Jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un formateur ou d'un intervenant, les désastres naturels, les incendies, interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, lois et règlements mis en place ultérieurement ou tout autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de REFLETS. En cas de survenance d'un cas de force majeure, le contrat ou la convention conclue avec le Client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le Client est toutefois tenu au paiement prorata temporis des prestations réalisées par REFLETS.

Article 9 - Dispositions relatives aux achats de prestations par un Client non professionnel

Est considéré comme Client non professionnel toute personne physique qui achète à titre individuel et à ses frais une ou des prestations à REFLETS. Dans ce cas, un contrat de formation professionnelle conforme aux prescriptions de l'article L.6353-4 du Code du travail est obligatoirement conclu.

En cas de contrat non conclu à distance ou hors établissement, le Client non-professionnel dispose d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat conformément aux dispositions de l'article L6353- 5 du Code de travail. L'Exercice du droit de rétractation se fait par lettre recommandée avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi.

En cas de contrat conclu à distance ou hors établissement, le Client non-professionnel dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation.

Article 10 – Responsabilité

L'obligation souscrite par REFLETS dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut être en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat. En outre, REFLETS ne peut être tenu responsable de la non-finalisation d'une session de formation ou d'un module par le Client, ni des résultats du Client aux examens qui relèvent de la seule responsabilité de ce dernier.

Toute inscription à une formation implique le respect par le participant au règlement intérieur général des stagiaires ainsi que celui afférent au plateau technique s'il a opté pour l'hébergement, lesquels ont été portés à sa connaissance. Le non-respect du règlement intérieur du plateau technique pourra donner lieu à son renvoi de l'hébergement, le paiement des sommes dues au titre de la formation reste requis.

REFLETS sera tenu responsable vis-à-vis du Stagiaire en cas de faute prouvée et uniquement pour les dommages directs résultant d'une mauvaise exécution de ses prestations de formation, à l'exclusion de tout dommage indirect. REFLETS ne peut être tenu responsable d'un dommage quelconque ou d'une perte/vol d'objets et effets personnels apportés par les participants. Il appartient au Client de vérifier sur que sa police d'assurance personnelle/professionnelle le couvre pendant toute la durée de sa formation.

Article 11 – Propriété intellectuelle

En application de la législation relative à la propriété intellectuelle, les supports, brochures, documentaires, outils, cours et tout document en général mis à la disposition du Client et de son personnel sont la propriété exclusive de REFLETS. En conséquence, l'exploitation, la reproduction, l'adaptation, la traduction, la commercialisation et la représentation par tout procédé de communication de tout ou partie de ceux-ci sont interdites tant pour le Client que pour les salariés du Client entreprise sous peine de poursuites judiciaires. Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation et de reproduction pour son usage propre du support de formation non exclusif, incessible, non transmissible. Il n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle et aucune autorisation pour le Client d'utiliser les logos et marques de REFLETS.

Article 12 – Protection des données à caractère personnel

REFLETS, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à ne traiter de données à caractère personnel que pour répondre à la finalité d'offrir la meilleure offre de formation possible.

Conformément à la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles transposant le règlement 2016/679 et la directive 2016/680, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de minimisation du traitement des données à caractère personnel le concernant. REFLETS conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'utilisateur, ainsi que les données relatives au suivi obligatoire selon la loi relative à la formation professionnelle et aux obligations des organismes de formation pendant les deux années suivants la fin de la formation.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et de qualité.

Pour toute information supplémentaire sur la protection des données, se référer à la politique de protection des données de REFLETS.