

Conditions Générales de Vente (CGV) de la Formation

1. Objet

Cet article définit le cadre général des CGV. Il précise que ces conditions concernent la relation entre l'organisme de formation et ses clients (personnes physiques ou morales). Il mentionne que ces CGV encadrent l'inscription, le déroulement de la formation, les conditions de paiement, ainsi que les responsabilités des deux parties. Elles respectent également les exigences légales et de certification, comme la **certification Qualiopi** (nécessaire pour les organismes de formation en France). Les CGV doivent être conformes aux lois relatives à la formation professionnelle.

2. Commande

Cette section décrit le processus d'inscription à la formation. La commande se fait en ligne via un formulaire (sur la plateforme LMS) ou par d'autres moyens convenus. La validation de l'inscription est formalisée par un accusé de confirmation de la part de l'organisme de formation. Le règlement est obligatoire pour valider la commande, et en validant celle-ci, l'apprenant accepte les CGV dans leur intégralité.

3. Pré-requis

Certaines formations peuvent avoir des pré-requis (connaissances ou compétences nécessaires pour suivre la formation). Ils sont indiqués dans le descriptif de chaque programme. Il est de la responsabilité de l'apprenant de vérifier s'il répond à ces pré-requis avant de s'inscrire. Si un apprenant ne remplit pas ces conditions, cela ne pourra justifier un remboursement.

4. Prestations de services

L'organisme de formation offre divers services pédagogiques en ligne, disponibles via une plateforme LMS (Learning Management System). Ces services comprennent :

- **Modules vidéo**, quiz et supports numériques accessibles 24h/24 (hors maintenance).
- **Sessions de coaching et suivi personnalisé**, en fonction des besoins de l'apprenant.
- **Assistance technique** pour l'accès à la plateforme et la résolution de problèmes éventuels.

L'organisme garantit la qualité de ces services conformément aux normes de la certification Qualiopi.

5. Prix et conditions de paiement

Le prix des formations est clairement indiqué sur le site de l'organisme ou dans les documents de présentation. Ce prix couvre l'accès aux contenus pédagogiques et à la plateforme LMS. Le paiement se fait lors de la commande et peut s'effectuer par différents moyens (carte bancaire, virement, etc.). Des facilités de paiement, comme un règlement échelonné, peuvent être proposées sous certaines conditions.

6. Convention / Contrat de formation

Dans le cas où une formation est financée par un **OPCO** (Opérateur de Compétences) ou le **CPF** (Compte Personnel de Formation), une convention / contrat de formation est établie. Ce document définit les modalités pédagogiques, administratives, et les obligations de l'organisme de formation et du financeur.

7. Convocations

Une fois l'inscription validée, l'apprenant reçoit une **convocation** contenant toutes les informations pratiques, comme les accès à la plateforme et les liens vers les modules. L'organisme s'assure que les convocations soient envoyées dans un délai approprié. En cas de changement ou de report de la formation, l'apprenant est informé en amont.

8. Réclamations, difficultés et aléas

L'apprenant peut contacter l'organisme en cas de problème technique, pédagogique ou administratif. Les réclamations peuvent être faites :

- Par téléphone
- Par mail
- Via un formulaire de réclamation sur la plateforme LMS

L'organisme s'engage à traiter chaque réclamation dans un délai de 48 heures. En cas de perturbation imprévue (comme un aléa), des solutions comme un report de session ou une session de rattrapage peuvent être proposées.

9. Support et aide technique

Un **support technique** est mis en place pour répondre aux problèmes liés à l'utilisation de la plateforme LMS. Ce support est joignable par mail ou téléphone aux horaires définis. L'organisme s'efforce de maintenir un **taux de disponibilité optimal** de la plateforme, sauf en cas de maintenance programmée.

10. Annulation, absence, report d'inscription

Cet article régit les conditions d'annulation et d'absence :

- **Annulation par l'organisme** : Si la formation est annulée, une autre session est proposée ou le remboursement est intégral.

- **Annulation par l'apprenant** : Si l'annulation survient plus de 7 jours avant le début de la formation, il n'y a pas de frais. Si l'annulation est tardive (moins de 7 jours), une indemnité de 50% des frais peut être demandée.
- **Absence** : Une absence injustifiée ne donne pas droit à un remboursement, mais une session de rattrapage peut être proposée si l'absence est justifiée.
- **Report** : Un report d'inscription est possible sous réserve de disponibilité et doit être formulé 7 jours avant le début de la formation.

11. Règlement

L'apprenant doit respecter un **règlement intérieur**, disponible sur la plateforme LMS, qui encadre les bonnes pratiques et les règles de conduite à observer pendant la formation.

12. Propriété intellectuelle

Tous les supports pédagogiques, vidéos et documents mis à disposition sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation non autorisée (reproduction, diffusion, modification) est interdite et peut entraîner des poursuites.

13. Limitation de responsabilité de l'organisme de formation

L'organisme s'engage à offrir des formations de qualité, mais il décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation des contenus par l'apprenant ou en cas d'absence de résultats professionnels après la formation. L'organisme n'est pas non plus responsable en cas d'interruption temporaire de l'accès à la plateforme due à des raisons techniques indépendantes de sa volonté.

14. Force majeure

En cas de force majeure (grève, catastrophe naturelle, pandémie, etc.), l'organisme ne pourra être tenu responsable d'une impossibilité de dispenser la formation. Dans ces cas, les parties s'engagent à trouver une solution comme le report ou l'adaptation des modalités de formation.

15. Droit applicable — Attribution de compétence

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**. En cas de litige, les parties tenteront d'abord de trouver une solution à l'amiable. Si cela échoue, le tribunal compétent sera celui du siège social de l'organisme de formation.

Ces CGV ont pour but d'assurer une transparence dans les relations entre les parties, en garantissant un bon déroulement des formations conformément aux exigences légales et qualitatives.