

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUX ACTIONS DE FORMATION**

Les présentes conditions générales de vente seront révisées pour tenir compte de l'évolution des textes législatifs et réglementaires concernant la formation professionnelle et l'emploi. Elles sont à jour au 21/05/2018.

### **1 - PRESENTATION**

**HOTELS ACTIONS** est un organisme de formation domicilié au 63 Rue André Bollier 69007 LYON, ci-après dénommé l'Organisme de formation.

L'Organisme de formation développe, propose et dispense des formations pour son compte ou pour le compte d'autres organismes de formation (sous-traitance). L'Organisme de formation réalise également des études et du conseil opérationnel aux entreprises.

### **2 - DEFINITION**

Pour l'interprétation des présentes conditions générales, les termes ci-dessous devront être interprétés par rapport aux définitions du présent article.

- **Action de formation** : Processus réalisé conformément à un programme préétabli, qui en fonction d'objectifs pédagogiques préalablement déterminés précise le niveau des prérequis, les moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre et définit un dispositif permettant de suivre l'exécution de ce programme et d'en apprécier les résultats. La formation peut être séquentielle et comportée des séquences présentielles et distancielles. Les programmes des formations à distance comprennent la nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser, les moyens de suivi, le tutorat à distance, et les moyens d'évaluation.

- **Client** : désigne le donneur d'ordre privé, public ou la personne physique.

- **Formation Inter** : formation qui regroupe des personnes, salariés, agents, de diverses entités dans une même action de formation.

- **Formation Intra** : formation qui regroupe des personnes, salariés, agents d'une même entité dans une même action de formation.

- **Formation FOAD (Formation Ouverte et A Distance)** : dispositif de formation organisé en fonction de besoins individuels ou collectifs (individus, entreprises, territoires). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur.

- **Règlement intérieur** : document écrit par lequel l'Organisme de formation détermine, pour les actions dans son centre, les principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité, les règles applicables en matière de discipline ainsi que les modalités selon lesquelles est assurée la représentation des stagiaires pour les actions de formation d'une durée totale supérieure à cinq cents (500) heures et ce, conformément aux dispositions de l'article L.6352-4 du Code du travail.

- **Stagiaire** : personne engagée et active dans un processus d'acquisition ou de perfectionnement des connaissances et de leur mise en œuvre.

### **3 - OFFRE**

L'offre de formation de l'Organisme de formation est matérialisée par un document écrit à l'attention du Client. Le catalogue des formations et le site de l'Organisme de formation constituent notamment les moyens de présentation des offres de l'Organisme de formation. Les informations issues du site mises à jour régulièrement priment sur celles du catalogue papier.

### **4 - FORMATION DU CONTRAT**

L'accord sur l'action de formation est irrévocablement formé dès la signature et l'envoi par le Client à l'Organisme de formation du devis ou d'un document écrit et signé (lettre ou courriel). Toute modification ultérieure de l'accord ne sera effective qu'à la signature d'un avenant.

De convention expresse, la signature, par le Client, du devis ou du document (lettre ou courriel) implique l'acceptation des présentes conditions générales que le Client reconnaît avoir lues et comprises.

### **5 - COMMANDE**

Toute commande d'actions de formation ne prend effet qu'à réception d'un devis dument complété et signé par le Client ou de tout autre document écrit et signé (lettre ou courriel) indiquant précisément :

- l'intitulé, les dates et lieu de la formation
- le nombre de stagiaires prévus
- l'adresse à laquelle doivent être envoyés les documents de stage et l'adresse de facturation, si différente.

Pour les actions de formation entrant dans le champ de la formation professionnelle continue, l'Organisme de formation peut adresser, en retour, une convention rappelant notamment le numéro de déclaration d'activité, la formation commandée, les conditions financières et les modalités de réalisation de la formation qui devra être signée en 2 exemplaires par le Client puis retournée à l'Organisme de formation.

En cas de financement, l'éventuelle prise en charge des frais de formation par ce dernier pour le compte du Client (subrogation de paiement) doit être communiquée à l'Organisme de formation avec la convention. Si cette prise en charge n'est pas parvenue à l'Organisme de formation avant le début de la session, celle-ci facturera au Client les frais de formation correspondants.

En dehors de ce cadre et pour les actions ne relevant pas du champ de la formation professionnelle l'Organisme de formation peut établir un contrat de prestation de services.

### **6 - CONVOCATION**

Dans le cas d'une Formation Inter ou Intra, une convocation mentionnant les informations relatives à la session (date, lieu, horaires, règlement intérieur, etc.) est adressée, à l'avance, au Client, lequel se charge, à son tour, de transmettre les éléments à chacun de ses stagiaires.

### **7 - REGLEMENT INTERIEUR**

La transmission par le Client à l'Organisme de formation du devis, de la convention ou de tout autre document d'inscription signé implique l'adhésion du Client et des stagiaires au Règlement intérieur de l'Organisme de formation. Le Règlement intérieur est communiqué à l'envoi du devis au Client. Il est disponible sur simple demande écrite (lettre ou courriel).

Conformément aux articles R.6352-2 et L.6352-3 et suivants du Code du Travail, le règlement intérieur s'impose à l'ensemble des stagiaires accueillis, même lorsque l'action de formation se déroule dans des locaux extérieurs mis à disposition.

### **8 - REPORT ET ANNULATION**

L'Organisme de formation se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler la formation si l'effectif est insuffisant pour permettre sa conduite pédagogique. Dans ce cas, il en informe l'établissement dans les plus brefs délais.

Toute annulation de formation par le Client doit être communiquée par écrit à l'Organisme de formation au plus tard quatorze (14) jours avant le début de celle-ci. Dans ce cas, le Client conserve la faculté de demander à l'Organisme de formation le report ou l'annulation de :

- l'inscription du ou des stagiaires pour les Formations Inter
- la réalisation d'une ou de plusieurs Formations Intra.

Passé ce délai L'Organisme de formation facture au Client y compris lors d'un financement initialement prévu une indemnité forfaitaire égale à 100% du montant de la formation. Cette indemnité fait l'objet d'une facturation distincte de celle de la convention de formation.

### **9 - PRIX**

Les prix sont indiqués en euros (€) hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur.

Les prix des stages sont ceux figurant sur les tarifs en vigueur ou sur le devis ou la convention pour les actions spécifiques. Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés si les variations économiques le rendent nécessaire. Ils comprennent les frais d'animation et les supports de cours remis à chaque stagiaire.

Certains documents particuliers (publications, livres, normes...) peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration ne sont pas compris dans le prix du stage.

Les prix peuvent également varier en fonction de conditions locales de réalisation ou d'évolution du cadre réglementaire de certaines formations obligatoires modifiant le contenu ou la durée.

### **10 - FACTURE**

La facture est adressée dès la fin de la formation.

### **11 - REGLEMENT ET PENALITE DE RETARD**

Les factures sont exigibles à réception, sauf mention différente sur la facture. Aucun escompte n'étant accordé pour un paiement anticipé. Le paiement s'effectue par virement bancaire.

L'Organisme de formation pourra, sur demande du Client, l'aider dans le montage de la demande éventuelle de financement. Le Client reste responsable en finalité de la demande de prise en charge signée par ses soins et envoyée de sa part au financeur. Aucune responsabilité ne pourra être recherchée de la part du Client envers l'Organisme de formation en cas de refus ou de prise en charge partielle des frais pédagogiques et/ou annexes.

Si le financeur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le complément de facture sera adressé au Client.

Si l'Organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge du financeur avant le début de la formation (voir article 5), le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

En cas de non-paiement par le financeur, 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 sera calculée et due mensuellement, avec un intérêt annuel égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à l'échéance prévue.

Conformément aux dispositions légales fixant le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévues à l'article L. 441-6 du Code de commerce, l'Organisme de formation se réserve le droit d'exiger du Client le versement d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40€ pour frais de recouvrement et ce, sans aucune formalité préalable.

Dans l'hypothèse où les frais de recouvrement engagés par l'Organisme de formation seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, l'Organisme de formation pourra demander au Client une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

### **12 - NATURE ET CARACTERISTIQUES DE LA MISSION L'ORGANISME DE FORMATION**

L'action de l'Organisme de formation s'inscrit dans le cadre de ses statuts et des textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment des dispositions complémentaires figurant dans les présentes conditions générales. En l'absence de textes à caractère d'ordre public, cette action peut s'exercer dans le cadre des spécifications de ses Clients.

Déroulement de l'action de formation :

La formation est dispensée conformément aux objectifs définis, le cas échéant : dans le catalogue publié par l'Organisme de formation, sur le site l'Organisme de formation ou dans le contenu de la formation, négocié de gré à gré.

L'action de formation s'exerce au travers d'apports théoriques effectués par le ou les intervenants choisis par l'Organisme de formation. Ces apports peuvent être matérialisés dans des supports remis aux stagiaires.

Elle est également susceptible d'être dispensée au moyen d'exercices pratiques nécessitant la manipulation d'appareils, engins, machines ou autres. Les stagiaires 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. Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en distanciel et présentiel. Le Client s'assure que les stagiaires disposent des prérequis nécessaires au suivi de l'action et à son efficacité. Dans le cas de référentiels particuliers, un dossier d'admission est adressé à l'Organisme de formation qui valide ou non les inscriptions en fonction des exigences du référentiel. L'identité des stagiaires est garantie par leur employeur.

La vérification des connaissances ainsi acquises peut se traduire par une évaluation en fin de stage. Les modalités d'évaluation sont définies par l'Organisme de formation et, le cas échéant, par les autorités publiques et privées ayant défini les référentiels. Le succès aux épreuves prévues se traduit par la délivrance d'un certificat, d'une attestation de fin de formation et 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 la formation.

Ces éléments mentionneront les objectifs, la nature et la durée de l'action de formation et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation et ce, conformément au Code du Travail. La réussite à la formation nécessite l'implication forte des stagiaires.

### **13 - LIMITES DE MISSION**

Dans le cas où l'action de formation est réalisée au sein de locaux mis à disposition par le Client, ce dernier s'engage à ce qu'ils soient en tous points conformes à la réglementation applicable et pouvant accueillir tous les participants dans des conditions favorables à l'apprentissage.

Pour toute action de formation 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'ils soient en tous points conformes à la réglementation applicable. L'Organisme de formation ne peut, en aucun cas, être tenu responsable du fonctionnement et de l'exploitation des installations, appareils ou autres objets situés dans les locaux où la formation est effectuée.

Dans ces conditions, la responsabilité de l'Organisme de formation ne peut être engagée, à quel titre que ce soit, pour les dommages que 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 formation, est susceptible d'engager la responsabilité de l'Organisme de formation.

L'Organisme de formation contracte une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle et les différents risques susceptibles d'engager sa responsabilité. Le Client, de son côté, doit se garantir contre les risques qu'il ferait encourir aux agents de l'Organisme de formation et les accidents ou incidents dont la responsabilité lui incomberait.

### **CONDITIONS D'ACCUEIL DES PUBLICS BÉNÉFICIAIRES :**

Le client est responsable de la conformité des lieux où se déroule la formation avec la législation en vigueur en termes d'accueil du public en général, de conditions d'accès aux personnes en situation de handicap en particulier. Il s'assure en outre de fournir un environnement et des conditions les plus propices à l'apprentissage. Le client fait lui-même son affaire de la convocation des participants et s'assure de leur présence. Personnes en situation de handicap : À confirmation de la commande, le Client prévendra l'Organisme de formation de la présence éventuelle parmi les bénéficiaires de personne(s) en situation de handicap. En fonction de sa capacité à mettre en place des modalités adaptées à la nature du handicap, l'Organisme de formation se réserve le droit d'accueillir le stagiaire ou de l'orienter vers un dispositif approprié.

### **14 - PLAN DE PREVENTION**

Conformément aux articles R.4512-6 du Code du travail, avant toute action de formation, le Client et l'Organisme de formation prendront les dispositions nécessaires à la prévention des 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 l'action de formation a lieu sur son site. En cas de risques résultant de l'interférence entre les activités, les installations et les matériels, le représentant de l'Organisme de formation appliquera les mesures prévues par le plan de prévention arrêté, d'un commun accord, avant le début des actions de formation. Afin de prévenir tout risque et de faciliter l'exécution de l'intervention, le Client doit désigner et détacher, auprès du représentant de l'Organisme de formation, 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 de formation, les stagiaires ne pourront y participer que s'ils disposent des équipements de protections individuelles correspondantes.

### **15 - CONFIDENTIALITE**

Pour toutes les interventions effectuées, le personnel de l'Organisme de formation et ses sous-traitants sont, en vertu des textes, tenus à l'observation rigoureuse du secret professionnel. La présente clause de confidentialité n'interdit pas à l'Organisme de formation de citer le Client dans ses listes de référence.

### **16 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

L'Organisme de formation informe le Client et le(s) stagiaire(s) qu'elle met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité le traitement des commandes (inscription, édition de documents administratifs notamment). Ces données sont obligatoires aux fins de traitement de la commande du Client. En leur absence, la commande ne pourra être prise en compte. Les données relatives à la gestion des commandes sont destinées aux services habilités de l'Organisme de formation.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client et le(s) stagiaire(s) disposent d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime au traitement des données concernant qu'ils peuvent exercer par lettre à l'adresse du siège de l'Organisme de formation accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

### **17 - DUPLICATA DES DOCUMENTS ÉMIS APRÈS LA FORMATION**

Sur demande écrite du Client, l'Organisme de formation peut délivrer un duplicata des attestations et avis émis après l'action de formation, pendant une période maximale de (3) mois suivant alors celle-ci. La délivrance de duplicata des attestations et avis pourra faire l'objet d'une facturation.

### **18 - NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Pendant toute la durée de l'action de formation, et pendant une durée de 12 (douze) mois suivant la cessation de celle-ci, qu'elle qu'en soit la cause, le Client s'engage à ne faire aucune offre d'emploi, service, consulting, ... à l'un des membres du personnel de l'Organisme de formation, sauf accord écrit de celui-ci.

### **19 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Ses supports écrits de formation remis au(x) stagiaire(s) intègrent les méthodes pédagogiques spécifiquement développées par l'Organisme de formation. Le contenu de ces supports reste la propriété de l'Organisme de formation et est soumis au droit d'auteur. Le Client et le(s) stagiaire(s) aux formations s'interdisent, pour tout ou partie de ces supports, toute reproduction ou réutilisation à fins de formation de tiers internes ou externes, sous quelles que modalités que ce soit, sauf autorisation écrite de l'Organisme de formation. Toute utilisation de la marque, du nom ou du logo de l'Organisme de formation est interdite sans l'accord écrit, préalable et exprès de celle-ci. Son éventuel refus n'ayant pas à être motivé.

### **20 - JURIDICTION**

Après tentative de règlement amiable, en cas de litige, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce dans le ressort duquel se trouve le siège social de l'Organisme de formation, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie même pour les procédures d'urgence ou pour les procédures conservatoires, en référé ou par requête