Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les règles commerciales liant Dig'Idéale et son Client, pour la réalisation d'une prestation de formation ou d'ingénierie de formation. Elles prévalent sur tout autre document, y compris le cas échéant sur les conditions générales d'achat du Client.

Article 1 : DÉFINITIONS DES PRESTATIONS

- Les prestations sont proposées en intra chez le client ou en Distanciel.
- Les formations E-learning

Dans le cadre d'action de formation en intra chez le client, le client s'engage à mettre en œuvre toutes les conditions nécessaires à la mise en place de l'action de formation.
Dig'Idéale n'est pas tenu de fournir le matériel. Ces prestations pourront faire l'objet, le cas échéant, d'une facturation complémentaire.

Les cours en E-Learning sur les plateformes E-Learning sont compatibles avec les navigateurs suivants: Internet Explorer 8.0 or plus, Opéra, Mozilla Firefox, Chrome.

L'accès aux Modules est géré par la plateforme Thinkific ou autres plateformes pédagogiques.
Un lien ou un identifiant et un mot de passe sont communiqués aux clients ou aux apprenants sur la base des informations fournies par le client ou l'apprenant (nom, prénom, e-mail).
L'identifiant et le mot de passe ou le lien sont confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles.

Article 2 : CHAMPS D'APPLICATION · PRESTATIONS DE FORMATIONS

Tous les éléments d'informations relatifs aux objectifs, moyens et méthodes pédagogiques, au contenu de la formation, ainsi que les tarifs applicables sont présentés dans la convention de formation ou le contrat de formation dans le cas d'une formation ouverte à distance.
Prestations de conseils ou d'accompagnements : Tous les éléments d'informations relatifs aux objectifs, moyens et méthodes mais également au contenu de la mission de conseil sont présentés dans le cahier des charges.

Article 3 : ACCORD

L'accord correspond à un devis ou convention de formation ou contrat de formation signé. Il doit être confirmé par écrit et transmis à Dig'Idéale par courrier ou email au plus tard 11 jours ouvrés avant le démarrage de la prestation. Dig'Idéale se réserve le droit de ne pas exécuter une prestation ne respectant pas ces délais de prévenance, sans que cela n'ouvre de droit compensatoire de la part du Client.

L'accord vaut acceptation de nos Conditions Générales de Vente par l'ensemble des personnes concernées par la prestation.

Dès réception des documents complets, une convocation sera adressée au participant de la formation avec l'ensemble des informations nécessaires pour le bon déroulement de la formation.

A chaque séance, le stagiaire devra obligatoirement signer la feuille de présence (par demi-journée ou séance de formation). Pour ce qui est des formations à distance, un émargement numérique devra être réalisé ou une traçabilité de suivi pourra faire foi .Une attestation de fin de stage sera adressée à l'entreprise ou directement au stagiaire pour les inscriptions à titre individuel.

Article 4 : PRIX

Tous nos prix sont indiqués en euros et toutes taxes comprises. Les frais de repas ou de transports du stagiaire ou du formateur dans le cadre d'une formation sur site ne sont pas compris dans le prix de la formation. Les frais liés au déplacement du formateur feront l'objet d'un devis initial qui devra être validé par le client.

Article 5 : CONDITIONS DE RÈGLEMENTS

5.1 Règlement par un financeur (OPCO, Pôle Emploi, …) Si le Client souhaite que le règlement soit émis par le financeur dont il dépend, il lui appartient : – de faire une demande de prise en charge au minimum 1 mois avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ; – de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;

Si le financeur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client. Si Dig'Idéale n'a pas reçu la prise en charge du financeur au 1er jour de la formation, la formation sera reportée ou annulée. Dig'Idéale établira des factures intermédiaires pour des stages de longue durée. (Plus de 2 mois) En cas de non-paiement par le financeur, pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant. Dans le cas d'une prise en charge sans subrogation, le client est tenu de régler l'intégralité de la somme prévue à Dig'Idéale.

5.2 Règlement par une entreprise, un particulier ou un organisme public : Dig'Idéale adresse une facture à l'issue de la formation, celle-ci est payable dans un délai de 30 jours net à réception de facture. Dig'Idéale établira des factures intermédiaires pour des stages de longue durée. (Plus de 2 mois). Tout stage commencé est dû dans son intégralité. Le règlement des factures peut s'effectuer par chèque ou virement bancaire, directement à l'attention de Dig'Idéale. Les abonnements E-Learning sur les plateformes E-Learning feront l'objet d'un règlement à la commande.

Article 6 : MODIFICATION DE LA COMMANDE – REPORT OU ANNULATION D'UNE FORMATION

L'organisme de formation se réserve le droit d'annuler une formation dès lors que le nombre d'inscrits n'est pas suffisant

– Le maintien de l'organisation d'une formation reste l'appréciation de l'organisme de formation qui en informe les principaux intéressés au moins 3 jours calendaires avant la date prévue.

– En cas de force majeure (exemples : indisponibilité du formateur pour des raisons de maladie, panne d'électricité, indisponibilité du système informatique, nombre de participants insuffisant, conflits sociaux, conditions météorologiques…), l'organisme de formation pourra être contraint d'annuler la formation commandée qui sera reportée à une date ultérieure sans qu'aucun dédommagement puisse être demandé par le Client.

– Pour l'inter-entreprises : l'organisme propose un report à la date du prochain module de formation fixée au calendrier inter-entreprises en vigueur au moment de l'annulation.

– Pour l'intra-entreprise : la date de report sera fixée conjointement avec le Client. En cas d'inexécution totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme s'engage, le cas échéant, à rembourser les sommes indûment perçues de ce fait en application de l'article L.6354-1 du Code du Travail

– L'organisme de formation se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'elle juge utile à ses programmes, à ses prestations ainsi qu'au planning de ses formations inter-entreprises. Elle se réserve le droit de modifier, sans avis préalable, les intervenants et de supprimer un ou plusieurs titres de sa gamme de formations.

– En cas de modification du programme ou du planning de la ou des formations inter-entreprises, comme en cas d'annulation des formations, l'organisme de formation s'engage à prévenir les Clients ayant commandé ces formations, ou directement les participants à ces formations désignés par le Client préalablement inscrits. Le Client et/ou les participants pourront choisir une nouvelle date dans le calendrier des formations proposées.

– S'il souhaite annuler ou reporter sa participation à une ou plusieurs formations, le Client ne pourra le faire qu'en respectant scrupuleusement les conditions suivantes :

– Toute annulation ou tout report d'inscription à une formation devra être signalé(e) à l'organisme de formation ou par courriel par le Client lui-même.

– Les conséquences financières des annulations et reports sont les suivantes : Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report d'une formation moins de sept jours ouvrés avant la date prévue pour son démarrage du fait du Client, ce dernier s'oblige au versement d'une indemnité équivalant à 50 % du montant de la formation au titre de réparation du préjudice subi par l'organisme de formation. Le client pourra demander une confirmation écrite d'annulation ou de report à l'organisme de formation.

Toute formation annulée ou reportée le jour ouvré précédent l'action ou le jour même où elle débute sera due intégralement par le Client à l'organisme de formation à titre d'Indemnité forfaitaire.

Toute formation commencée sera due intégralement par le Client.

Dans l'hypothèse où le bénéficiaire, ayant effectivement démarré sa formation, ne poursuivrait pas son parcours jusqu'à son terme, pour quelque raison que ce soit, l'intégralité du montant de la formation serait due par le Client.

A titre d'information, les sommes versées au titre de réparation du préjudice ne sont pas imputables sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue du stipulant et ne peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par le financeur.

Dans le cas où la formation à distance ne serait pas suivie par le stagiaire, le coût de de la formation sera facturé à son entreprise ou à l'apprenant dans le cas d'une inscription individuelle. Les abonnements E- abonnements pourront faire l'objet d'une suspension de service dans le cas d'un non-paiement de la prestation de formation.

Pour les clients particuliers (personnes physiques) : le client se réserve le droit d'annuler sa demande de formation sans frais, lors d'un refus de prise en charge totale ou partiel de la formation par le financeur. Rappel : pour toutes les commandes passées par un particulier, celui-ci bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de signature de la convention de formation pour les contrats conclus à distance ou hors établissement (article L121-16 du Code de la consommation) et de 10 jours pour les contrats non conclus à distance ou hors établissement (article L6353-5 du Code du travail).

Article 7 : ANNULATION D'UNE SÉANCE DE FORMATION

Conformément à la réglementation en vigueur, le financement de la formation par un OPCO ne prend en compte que les heures effectivement suivies. Toute annulation de séance dans un délai inférieur à 48 heures implique la facturation de la totalité de la séance à l'entreprise ou au salarié dans le cadre d'une inscription individuelle.

Article 8 : RESPONSABILITE ET ASSURANCE

La responsabilité de Dig'Idéale est limitée au montant de la prestation fournie à son client. L'apprenant est responsable de la gestion et de la conservation du lien de connexion ou des identifiants et mots de passe. En conséquence, il appartient à l'apprenant de mettre en œuvre toutes mesures de précaution nécessaires à leur protection et à leur conservation. L'apprenant est responsable des conséquences de leur utilisation. Dig'Idéale ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse du lien de connexion ou de l'identifiant et du mot de passe de son Client. Le Client s'engage à informer Dig'Idéale de toute utilisation frauduleuse du lien de connexion ou de l'identifiant et mot de passe dès qu'il en a connaissance. Le

Client ou les participants désignés par le Client sont couverts par l'assurance du propriétaire des locaux du lieu de formation. Dans certains cas et par substitution, l'assurance d'autres parties prenantes à l'action de formation sera engagée.

Article 9 : PÉNALITÉS DE RETARDS

Tout retard de paiement par rapport à l'échéance définie par les présentes CGV, et pour lequel la responsabilité de Dig'Idéale ne peut en toute bonne foi pas être engagée, entraînera de plein droit et sans préavis l'exigibilité de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal. (Décret 2009-138 du 9 février 2009) ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. (Décret 2012-1115 du 9 octobre 2012).

Article 10 : RÈGLEMENT INTÉRIEUR POUR LE DÉROULEMENT DES FORMATIONS

Lors de la participation aux séances de formation, le Client s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur de l'organisme de formation envoyé avec la convocation ou téléchargeable sur son
espace extranet Digiforma. – Conformément aux articles L 6352-3 et suivants et R 6352-1 et suivants du Code de travail, un règlement intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser
la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux stagiaires (bénéficiaires) et les droits de ceux-ci en cas de sanction. Tout stagiaire (bénéficiaire) accepte de fait le règlement intérieur établi par l'organisme de formation dès lors que l'action de formation se déroule dans les locaux mis à disposition par ce dernier. Pour toute formation intra- entreprise se déroulant au sein même de l'entreprise, le règlement intérieur fera l'objet des aménagements nécessaires en concertation avec la Direction de l'entreprise. – Le Client se porte fort du respect de ces dispositions

Article 11 : NULLITÉ D'UNE CLAUSE

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions desdites Conditions Générales de Vente qui demeureront en vigueur entre l'organisme de formation et le Client.

Article 12 : POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES DONNEES ET DE COMMUNICATION

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande. Dans l'hypothèse où le Client consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d'un droit individuel d'accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client doit adresser toute demande écrite à l'adresse du siège social de l'organisme de formation ou par mail : julie.fedidah@digideale.fr ou Page contact de notre site Web : https://www.digideale.fr Dig'Idéale a désigné un responsable de protection des données. Nous nous engageons à traiter toute demande d'accès, de rectification, d'effacement ou d'opposition de données dans un délai de

5 jours ouvrables. Le Client accepte que Dig'Idéale collecte et utilise les données personnelles qu'il a communiquées pour l'inscription, dans les buts suivants : communiquer sur les avis, les enquêtes de satisfaction, les témoignages, les références clients sur les supports de communications d'organisme de formation (Web, Réseaux Sociaux, plaquette, catalogue, …) et de lui envoyer des offres marketing personnalisées et des communications qu'il accepte de recevoir, en accord avec notre politique de protection des données.

Article 13 : RÉCLAMATIONS & LITIGES

Les Conditions Générales et tous les rapports entre Dig'Idéale et ses Clients relèvent de la Loi française. Dig'Idéale met à disposition un lien afin de nous informer des réclamations éventuelles grâce à un formulaire de déclaration : https://www.digideale.fr .

En cas de litige relatif à l'exécution de la prestation, les parties s'engagent à résoudre leur différend à l'amiable.

Toute contestation ou différend qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera de la seule compétence du Tribunal de Commerce de Bordeaux.

« En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :
- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Article 14 : MEDIATION

Conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.