



# Conditions générales de vente formation professionnelle continue

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 87 01782 87 auprès du préfet de Poitiers

## ▼ 1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL

1.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles l'Agence HERA s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue.

1.2. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du client et notamment dans ses conditions générales d'achat.

1.3. Pour certaines formations, des conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente priment.

1.4. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.

1.5. L'Agence HERA peut modifier à tout moment les présentes CGV.

## ▼ 2. DEFINITIONS

- Formation inter-entreprises : formation dont le contenu est décrit dans le catalogue de l'Agence HERA réalisée dans les locaux loués pour la formation ou à distance pour le compte de plusieurs clients.
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure ou au catalogue de l'Agence HERA pour le compte d'un seul client sur le site du client ou dans d'autres locaux loués pour la formation.
- Client : personne morale ou physique qui achète la prestation
- Stagiaire : personne physique qui bénéficie de la formation

## ▼ 3. PRISE EN COMPTE DES INSCRIPTIONS

3.1. Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, de l'acompte, s'il y a lieu (montant indiqué sur la convention de formation) et, d'autre part, de la convention, signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

3.2. Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, du contrat de formation signé et, d'autre part, d'un acompte de 30% du prix de la formation. Le versement de cet acompte ne peut être exigé qu'à l'expiration du délai de rétractation de 10 jours qui court à compter de la signature de ce contrat.

## ▼ 4. RESPONSABILITE

4.1. Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance.

4.2. L'Agence HERA ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires.

4.3. Il appartient au client/stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation.

#### ▼ 5. PRIX – MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

5.1. Les prix sont indiqués sur la convention et/ou le contrat de formation. Ils sont nets de taxes, l'Agence HERA n'étant pas assujettie à la TVA.

5.2. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur la convention et/ou le contrat de formation.

#### ▼ 6. PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS

6.1. Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO...), il appartient au client/stagiaire :

- de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ;

- d'indiquer explicitement sur la convention et/ou le contrat de formation quel sera l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse.

6.2. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à l'Agence HERA avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client.

6.3. Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne à la suite d' absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé.

#### ▼ 7. PENALITES DE RETARD ET SANCTIONS EN CAS DE DEFAUT DE PAIEMENT

7.1 Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire le jour suivant la date de paiement prévue.

7.2. Une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement, sauf s'il s'agit de particuliers.

7.3. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, l'Agence HERA se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

#### ▼ 8. CONVOCATION ET ATTESTATION DE PRESENCE

8.1. Une convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation est adressée au client. L'Agence HERA ne peut être tenue responsable de la non-réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du stagiaire à la formation.

8.2. Une attestation de présence, établie en conformité avec les feuilles d'émargement est adressée au client et/ou au stagiaire après chaque formation.

#### ▼ 9. REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un client passerait une commande, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, l'Agence HERA sera en droit de refuser d'honorer la commande et de délivrer la prestation de formation concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

#### ▼ 10. ANNULATION – REPORT – CESSATION ANTICIPEE – ABSENCES

10.1. Par le client personne morale :

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par l'Agence HERA entre 30 et 15 jours calendaires avant le début de la formation, l'Agence HERA retient l'acompte (ou le facture s'il n'a pas été payé).

- Dans le cas où la demande est reçue entre 15 et 1 jours calendaires avant le début de la formation, l'Agence HERA retient l'acompte (ou le facture s'il n'a pas été payé) et facture 50 % du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- Toute annulation à la date du début de la formation ou non présentation du stagiaire entraîne la facturation du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture. Elles ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.

#### 10.2. Par le client personne physique :

- Lorsque la demande d'annulation est reçue par l'Agence HERA après l'expiration du délai de rétractation et avant le début de la formation, l'Agence HERA retient l'acompte (ou le facture s'il n'a pas été perçu), s'il y a lieu, sauf cas de force majeure.

- Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure dûment reconnu (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne), le client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. En l'absence de force majeure, une fois la formation commencée, toute annulation, abandon ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture.

#### 10.4 Par l'Agence HERA

- L'Agence HERA se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint (4 personnes).

- En cas d'annulation par l'Agence HERA, les sommes versées sont remboursées au client.

- En cas de report, l'Agence HERA propose de nouvelles dates : si le client les accepte, les sommes déjà versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le client les refuse, ces sommes lui sont remboursées.

- En cas de cessation anticipée de la formation par l'établissement pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

- Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

### ▼ 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'Agence HERA est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif l'Agence HERA. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par l'Agence HERA est illicite et pourra donner à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

### ▼ 12. CONFIDENTIALITE

L'Agence HERA, le client et le stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature, auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

### ▼ 13. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client et du stagiaire et de les tenir informés des offres de service l'Agence HERA ; aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client et le stagiaire disposent d'un droit d'accès qu'ils peuvent exercer auprès de la responsable de l'Agence HERA ([aurelie.maziere@agencehera.fr](mailto:aurelie.maziere@agencehera.fr)). Ils disposent également d'un droit de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant qu'ils peuvent exercer auprès du service en charge de la formation ou, en cas de difficulté, auprès de [aurelie.maziere@agencehera.fr](mailto:aurelie.maziere@agencehera.fr).

### ▼ 14. DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS

Toutes les contestations relatives aux ventes de biens et services conclus par l'Agence HERA, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Tout litige relatif aux contrats ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent.

### ▼ 15. RELATION CLIENTS

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser à Aurélie MAZIERE au 06 23 76 09 32 ou à l'adresse [aurelie.maziere@agencehera.fr](mailto:aurelie.maziere@agencehera.fr).