

Conditions générales de ventes et de formation **(En vigueur à partir du 01/07/2023)**

Clause n° 1 : Objet

- Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de l'entreprise individuelle Hélen Fraisse – ANACAD, organisme de formation et de son client dans le cadre de la vente des formations dans le cadre de la formation professionnelle continue, et des prestations d'analyse de la pratique professionnelle (APP).
- L'ensemble des prestations et Formations à jour proposées par l'Organisme de Formation est consultable sur le site internet ANACAD.fr ou sur simple demande lors de la 1^{ère} prise de contact.
- L'entreprise individuelle Hélen Fraisse, déclarée en tant qu'organisme de formation est habilitée à rédiger des contrats et conventions de formation.
La signature d'une convention – devis avec la mention bon pour accord (retour par voie électronique ou courrier) implique la conclusion de la vente de façon ferme et définitive.
- Toute prestation accomplie par l'entreprise individuelle Hélen Fraisse implique donc l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Clause n° 2 : Modalités d'inscription pour les formations

Les formations sont dispensées à des personnes physiques, est considéré comme client le financeur de l'action de formation.

Chaque formation fait l'objet d'un descriptif de contenu, présent dans un document transmis au client ou visible sur le site internet ANACAD.fr. Le client valide celui-ci lors de la signature de la convention. Le client reconnaît que préalablement à la signature du devis-convention, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de la dirigeante Hélen FRAISSE, garantissant une adéquation entre ses besoins et la proposition qui est faite.

Le client se doit de communiquer les informations suivantes :

- ses coordonnées, le nom et le prénom de la personne en charge du dossier
- les noms, prénoms, adresses mail des bénéficiaires
- l'adresse postale des bénéficiaires à utiliser pour l'envoi des convocations si nécessaire
- l'adresse de facturation si différente de l'adresse figurant sur la proposition
- la mention, s'il y a lieu, de la prise en charge par un Opérateurs de Compétences (OPCO).

Si nécessaire et selon les modalités vues avec le bénéficiaire, dans les quinze (15) jours ouvrés avant la date prévue pour la session de Formation, le Client recevra un dossier composé de la convocation à la session de Formation du Participant ainsi que les informations pratiques rattachées à ladite Formation si besoin.

Dans le cas des APP (Analyse de la Pratique Professionnelle), ce dossier est caduque.

Clause n° 3 : Prix

Les prix des actions de formation vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont indiqués dans la proposition de convention et/ou le devis et sont libellés en euros et calculés hors taxes. L'organisme de formation ci-dessus Hélen Fraisse - ANACAD est exonérée de la TVA, ainsi, le prix indiqué hors taxe est le prix définitif. Les frais annexes qui peuvent être liés sont à la charge du

participant.

L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer toutes les prestations aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

Les tarifs des formations sont forfaitaires et comprennent ainsi les documents pédagogiques remis aux participants.

Toute prestation débutée doit être payée intégralement à titre d'indemnités, même en cas d'absence du bénéficiaire ou participant.

Clause n° 4 : Les modalités de formation

Les modalités de formation proposées par L'entreprise individuelle Hélen Fraisse – ANACAD sont les suivantes :

Formation professionnelle dans le cadre de la formation continue : en intra entreprise ou en inter entreprise.

Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre l'organisme de formation et le client et sont échangeables, dans la limite du possible si elles peuvent être discutées et anticipées suffisamment tôt entre les deux parties.

Analyse de la pratique : en intra ou inter entreprise. Idem pour les dates, échangeables en accord entre les deux parties.

L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD ne saurait être tenue responsable d'une quelconque erreur et/ou oubli, de quelle que nature qu'il soit, constaté dans la documentation et remis au Participant lors de la Formation. Cette dernière doit être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Le Client reconnaît et accepte que cette documentation n'engage en aucun cas, sur son exhaustivité, L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD, qui n'est nullement tenu d'assurer une quelconque mise à jour à posteriori de la Formation.

A l'issue de la Formation, si nécessaire et selon les modalités vues avec le bénéficiaire, l'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD fera parvenir au Client, par e-mail ou par courrier postal, les documents relatifs à son suivi et, notamment, le certificat de réalisation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la Formation et le résultat obtenu par le Participant. Dans le cas de l'APP, ce dossier est transmis une fois l'an, en fin de prestation annuelle.

Clause n° 5 : Annulation / Report /

Conditions de résiliation :

Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre L'entreprise individuelle Hélen Fraisse et le client. En cas d'annulation par le client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices peuvent être dues dans les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins 4 semaines avant le début de la session : aucune indemnité

- Report ou annulation communiqué moins de 4 semaines avant le début de la session : 30% de la prestation seront facturés au client
- Report ou annulation communiqué la veille du début de la session : 100% de la prestation seront facturés au client.

Remplacement d'un participant :

L'entreprise individuelle Hélen Fraisse offre la possibilité pour une entreprise de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

Insuffisance du nombre de participants à une session :

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, L'entreprise individuelle Hélen Fraisse se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

Clause n° 6 : Escompte et Modalités de paiement

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Le règlement des commandes s'effectue :

Soit par chèque,

Soit par virement bancaire (à privilégier).

Le règlement est dû après envoi de la facture et des attestations de présence ou feuilles d'émargement ou le cas échéant selon les modalités indiquées dans le bulletin d'inscription ou la convention.

En cas de paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur les factures de L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD, le client se verra dans l'obligation de payer une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. Cette pénalité est calculée sur le montant total de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement. *Articles 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce.*

Si tout ou partie de la formation est financée par un OPCO, il revient au client de faire les démarches auprès de l'OPCO en amont de la formation pour la demande de prise en charge. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à l'entreprise individuelle Hélen Fraisse – ANACAD au premier jour de la formation, L'entreprise individuelle Hélen Fraisse – ANACAD se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, une facture sera envoyée au client de la somme restante par L'entreprise individuelle Hélen Fraisse si c'est la demande du bénéficiaire ou par le biais de la facture pourra se faire rembourser par son OPCO.

Clause n° 7 : Force majeure

La responsabilité de L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil. Sont de plus considérés comme cas de force majeure : la maladie ou un accident du formateur devant intervenir, les grèves ou conflits sociaux externes à L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD, les désastres naturels, les incendies des lieux de formation, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de L'entreprise individuelle Hélen Fraisse. En cas de force majeure, les prestations sont reportées ou annulées, en accord avec le client.

Réciproquement, si la raison pour laquelle un stagiaire n'a pas pu assister à une session de formation à laquelle il est inscrit est un cas de force majeure, aucune indemnité ne sera facturée. Par force majeure, on entend, pour un stagiaire, la maladie, un accident, des grèves ou conflits sociaux externes à son entreprise, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du stagiaire.

Clause n° 8 : Propriété intellectuelle - Confidentialité

L'entreprise individuelle Hélen Fraisse – ANACAD est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle portant sur l'ensemble des formations qu'il propose à ses clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD. À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du client sans accord exprès de L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD. En particulier, le client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD ainsi que le client ou le bénéficiaire s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

Clause n° 9 : Gestion des réclamations

L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD s'engage à enregistrer et à gérer toute réclamation/amélioration émanant d'un tiers.

Dans le cadre de la démarche qualité, le point de vue de mes clients et le suivi régulier de mes services me permettent de faire évoluer mes prestations. Aussi, je propose aux bénéficiaires de recueillir leurs impressions sur le déroulement de la formation dans le formulaire de satisfaction que je leur remets en fin de votre formation.

Chaque réclamation ou suggestion d'amélioration est enregistrée, qu'elle soit exprimée par :

Mail : helenfraisse@gmail.com,

ou

Courrier : 2818 route du col du Feu 74470 LULLIN

Un formulaire d'enregistrement des réclamations/améliorations a été établi et permet de préciser : La date de la réclamation, la prestation concernée (intitulé, date et lieu) et son objet.

En cas de réclamation, une réponse écrite par mail ou courrier est adressée au réclamant dans un délai de 30 jours suivant la réception de la réclamation. Dans le cadre de l'amélioration, l'action corrective est appliquée par la suite sans courrier ou courriel renvoyé à la personne.

Clause n° 10 : Communication

Le client accepte d'être cité par L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD comme client de ses offres de services, aux frais de L'entreprise individuelle Hélen Fraisse -ANACAD.

Sous réserve du respect des dispositions de l'article précédent et avec l'accord du client, L'entreprise individuelle Hélen Fraisse - ANACAD peut mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, notamment sur son site internet, lors d'entretiens avec des tiers, dans ses communications à son personnel, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Clause n° 11 : Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Annecy.

Fait à LULLIN, le 01/07/2023

Le cas échéant, mis à jour le

Hélen FRAISSE

Dirigeante de l'Entreprise Hélen FRAISSE - ANACAD