



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLIQUÉES À LA FORMATION

1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles UP WORD, en tant qu'organisme de formation, s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue.

Sauf dérogation expresse et écrite émanant de UP WORD, elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du CLIENT (acheteur) et notamment dans ses conditions générales d'achat, quel que soit le moment où ces clauses sont portées à la connaissance de UP WORD et même si UP WORD n'exprime pas son désaccord.

Les dérogations acceptées par UP WORD à l'occasion d'une commande n'engagent UP WORD que pour cette commande.

UP WORD peut à tout moment modifier les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au CLIENT et acceptées par ce dernier.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la société Up Word
- stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

2 - DEVIS – COMMANDE

Pour chaque formation, la société Nom de l'organisme s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à la société un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ».

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre la société Nom de l'organisme , l'OPCO ou le client.



Toute commande de formation suppose que le CLIENT accepte le contenu de la formation qui lui a été communiqué, soit sur le site <https://www.up-word.online>, soit dans la convention de formation, soit dans la proposition pédagogique et financière dont le CLIENT possède un exemplaire.

Toute commande doit être confirmée par écrit par le CLIENT à l'aide du bulletin d'inscription, de la proposition pédagogique et financière ou de tout autre document pouvant valoir commande. Ce document doit être signé par le représentant du CLIENT et revêtu du cachet de l'entreprise.

Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

3 - PRIX

Les prix sont indiqués dans le catalogue de formation en ligne de UP WORD, sur le bon de commande et/ou la convention de formation et/ou la proposition pédagogique et financière. Ils sont valables pendant six semaines (6) à dater de la proposition faite au CLIENT.

Ils sont exonérés de TVA au titre des activités s'inscrivant dans le cadre de la formation professionnelle continue.

4 - PRISE EN CHARGE

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, pôle emploi ou tout autre organisme de financement, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où la société UP WORD ne reçoit pas la prise en charge au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

À la demande du client, une attestation de présence ou de fin de formation, ainsi que des feuilles d'émargement peuvent lui être fournies.

5 - FACTURATION ET RÈGLEMENT

Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le bon de commande et/ou la convention de formation et/ou la proposition pédagogique et financière. La facture est établie à l'issue de la session de formation ou à l'issue de chaque module d'un cycle. Elle est adressée directement au CLIENT ou peut être adressée à un organisme collecteur des fonds de formation (OPCO, Caisse des dépôts et consignations, pôle emploi...) sous réserve qu'un accord de prise en charge de la part de cet organisme soit adressé à UP WORD avant le début de la formation. En cas de défaut ou de refus de prise en charge de la part de l'organisme collecteur des fonds de la formation, UP WORD facturera directement le CLIENT à l'issue de la formation.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

Le prix de la formation est payable en totalité à réception de la facture, sans escompte. Tout stage commencé est dû en totalité.

Les factures seront réglées : Par virement à notre compte bancaire :

Titulaire du compte : UP WORD – JAN FERENCIK

Domiciliation



ENTREPRISE 60 RUE FRANCOIS PREMIER 75008 PARIS

Domiciliation : Qonto (Olinda SAS), 18 rue de Navarin, 75009 Paris, France

RIB : 94459705944 Clé 96

IBAN : FR76 1695 8000 0194 4597 0594 496

SWIFT : QNTOFRP1XXX

BIC : TRWIBEB3XXX.

Tout paiement intervenant postérieurement à la date d'échéance des factures pourra donner lieu à l'application de pénalités de retard, calculées à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur.

6 - CONVOCATION

Les liens de connexion nécessaires pour rejoindre, le jour J, la salle virtuelle sont transmis, au plus tard, une semaine avant la formation. Ces liens sont personnalisés et ne peuvent être partagés ou transmis à un autre stagiaire.

UP WORD ne peut être tenue responsable de la non-réception de la convocation par les destinataires, notamment en cas d'absence du stagiaire à la formation.

Dans le doute, il appartient au CLIENT de s'assurer de l'inscription de ses stagiaires et de leur présence à la formation.

7 - ANNULATION PAR LE CLIENT

Toute annulation, pour être effective, devra être confirmée par écrit.

Résiliation de la formation

1. Principe

En application de l'article L.6354-1 du code du travail « en cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation, l'organisme prestataire rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait ».

La non-réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, qu'elle soit imputable à l'Organisme de Formation ou à l'Entreprise Bénéficiaire ne donne lieu à facturation qu'au titre des prestations de formation effectivement réalisées.

2. Cas d'annulation du fait de l'entreprise

En cas d'annulation du fait de l'entreprise à moins de quinze jours francs avant le début de l'une des actions visées dans le programme de formation joint en annexe 2, l'entreprise sera tenue de dédommager l'organisme de formation en lui versant à titre de dédit une indemnité dans les conditions suivantes :

FORMATION

	Annulation moins de 2 semaines mais plus d'une semaine avant la formation	Annulation moins de 1 semaine mais plus de 48 heures avant la formation	Annulation moins de 48 heures avant la formation
Indemnité de dédit	50% du coût global de la Formation (cf. 4.)	75% du coût global de la Formation (cf. 4.)	100% du coût global de la Formation (cf. 4.)

Annulation d'une ou plusieurs séance(s) de formation

L'annulation d'une ou plusieurs séances de formation par l'Entreprise Bénéficiaire donnera lieu au paiement, par séance, d'une indemnité de dédit dans les conditions suivantes :

	Annulation moins de 2 semaines mais plus d'une semaine avant la séance	Annulation moins de 1 semaine mais plus de 48 heures avant la séance	Annulation moins de 48 heures avant la séance
Indemnité de dédit	50% du coût global par séance annulée	75% du coût global par séance annulée	100% du coût global par séance annulée

Annulation de la participation d'un ou plusieurs Stagiaire(s) de la formation à une ou plusieurs séances

L'annulation de la participation d'un ou plusieurs Stagiaires à une ou plusieurs séance(s) de formation (hors cas d'annulation totale de la participation d'un Stagiaire et hors cas de l'annulation total des séances) par l'Entreprise Bénéficiaire, donnera lieu au paiement d'une indemnité de dédit, par Stagiaire, dans les conditions suivantes :

	Annulation moins de 2 semaines mais plus d'une semaine avant la séance	Annulation moins de 1 semaine mais plus de 48 heures avant la séance	Annulation moins de 48 heures avant la séance
Indemnité de dédit	50% du coût global par Stagiaire / séance	75% du coût global par Stagiaire / séance	100% du coût global par Stagiaire / séance



Absence du stagiaire et annulation tardive d'une ou plusieurs séances de la formation en ligne

Sauf cas de force majeur*, ou fait exceptionnel** en cas d'annulation tardive par le participant moins de 24h avant le début de la séance de formation en ligne, ou de non-présentation aux jour et heure fixés d'un commun accord, les droits d'annulation représenteront 100% du prix de l'heure de formation annulée.

Si l'apprenant est empêché de suivre la formation par suite de force majeure* dûment reconnue, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata-temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

Une facture sera émise et n'aura pas valeur de convention de formation.

CPF : conditions financières appliquées si l'apprenant a déjà commencé la formation

Si le client est une personne physique dont la formation est financée par le CPF ou POLE EMPLOI, le règlement de la formation se fera conformément aux conditions suivantes :

Si la formation a déjà commencé et qu'une annulation en a été décidée, l'organisme de formation touchera les avantages CPF qui lui sont dus et conformément à certaines conditions.

Pour un abandon ou pour une absence, l'organisme de formation aura droit à une somme proportionnelle au parcours effectué par le salarié, comme suit :

- Avec une assiduité inférieure à 25% , les crédits CPF seront perdus et l'organisme de formation recevra 25 % du coût de la demande de formation.

- Avec 25 % et 80 % d'assiduité, les crédits CPF seront perdus et l'organisme de formation recevrait une rémunération calculée au prorata des heures de formation effectuées ;

- Avec plus ou 80 %, les crédits CPF seront perdus et l'organisme de formation recevrait UNE rémunération calculée sur 100 % du coût de la commande.

ANNULATION PAR UP WORD

Pour toutes les formations, UP WORD se réserve le droit de changer d'intervenants, ou les dates d'une formation si, malgré tous ses efforts, les circonstances l'y obligent.

Si l'organisme de formation était exceptionnellement contraint d'annuler ou d'interrompre l'action de formation, l'entreprise en serait informée dans les meilleurs délais par tout moyen écrit afin de convenir de leur report.

En cas d'événement de force majeure (tel que défini par la jurisprudence française) ne permettant pas à l'organisme de formation d'assurer tout ou partie de l'action de formation, celui-ci s'engage à



rechercher toute solution permettant dans des conditions raisonnables de coût et de contraintes d'exploitation de poursuivre l'exécution normale des prestations objet des présentes.

*** FORCE MAJEURE**

Les cas de force majeure sont les suivants : décisions ou actes des autorités publiques, troubles sociaux, grèves générales ou autres, émeutes, inondations, incendies, et, de façon générale, tout fait indépendant de la volonté de UP WORD ou du CLIENT et mettant obstacle à l'exécution de leurs engagements.

**** FAIT EXCEPTIONNEL**

En cas de panne d'internet exceptionnelle et non prévisible, et après vérification sur le site <https://www.zoneadsl.com/reseau/pannes>, le cours pourra être reporté sans préjudice.

8 - RESPONSABILITÉS

Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance et disponible sur le site www.upword.fr

UP WORD ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires.

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

9 - CONFIDENTIALITÉ

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont UP WORD ou le CLIENT aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants.

Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. Les parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

10 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En respect de la loi, plus précisément du nouveau règlement RGPD 2016/679 entré en vigueur le 25 mai 2018, les informations à caractère personnel communiquées par le client à la société UP WORD sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.



La société UP WORD s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

Pour consulter la politique complète de gestion des données personnelles, consultez la charte de protection des données à caractère personnel.

11 - PROGRAMMES DE FORMATION

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif

12 - DROITS D'AUTEUR

UP WORD fournit dans le cadre de ses formations des documents et informations conformément aux dispositions en vigueur et aux limites que les auteurs ont pu fixer. Les supports de cours quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), remis aux stagiaires pendant la formation n'entraînent pas le transfert des droits de propriété intellectuelle au profit du CLIENT, lequel ne se voit conférer qu'un droit d'usage limité. Lesdits supports sont uniquement destinés aux besoins propres du CLIENT qui s'interdit de reproduire ou de copier, de laisser copier ou reproduire, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie de ces derniers pour les communiquer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux. Leur mise en ligne sur internet est strictement interdite.

13 - DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le droit français est le seul applicable. Tout litige relatif au non-respect des présentes CGV, à la commande et/ou à l'exécution d'une formation, fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable.

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de PARIS, quel que soit le siège ou la résidence du CLIENT, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société UP WORD qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

Le droit français et le droit européen en matière de Protection des données à caractère personnel sont applicables aux rapports entre UP WORD et le CLIENT.

Date de mise à jour 12/03/2024