

Conditions Générales de Vente

CGV – IRSAM IREF Formation

Réf : CGV IRSAM IREF Formation	Version : 1
Auteur création : E.LEGAC	Date : 06/04/2023
Auteur modification : IREF	Date : 22/06/2023

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 04973412197 auprès du Préfet de région de Réunion. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Irsam Réunion Formation – IREF 216 Boulevard Jean Jaurès Résidence Le Quartz 1^{er} étage 97490
Sainte Clotilde – SIRET : 77555989100178
Mail : irefnord@irsam.fr Tel : 0262.53.87.88

Sommaire

Introduction	3
Article 1 : Objet et champ d'application	3
Article 2 : Modalité d'inscription.....	3
2.1 Formations inter-entreprise.....	3
2.2 Formation intra-entreprise	4
2.3 Confirmation d'inscription	4
Article 3 : Tarifs et conditions de règlement	4
3.1 Tarifs.....	5
3.2 Conditions de règlement	5
3.2.1 Pour le client « particulier »	5
3.2.2 Pour le client personne morale :	5
Article 4 : Annulation, modification ou report des formations par IRSAM IREF Formation	6
Article 5 – Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client	6
5.1 Formation inter-entreprises.....	6
5.2 Formations intra-entreprise.....	7
Article 6 – Obligations et forces majeures.....	7
Article 7 : Modalité de formation.....	7
Article 8 : Propriété intellectuelle et droits d'auteur	8
Article 9 : Protection des données personnelles.....	8
Article 10 : Divers	9

Introduction

IRSAM IREF Formation est un organisme de formation enregistré sous le numéro 04973412197 auprès du Préfet de la région Réunion. Il est situé au 216 boulevard Jean Jaurès, 97490 Saint-Denis (Sainte-Clotilde). Cet organisme fait partie de l'IRSAM, une association loi 1901 reconnue d'utilité publique et œuvrant dans le secteur médico-social. Le numéro SIRET de l'IRSAM IREF Formation est le 775 559 891 00178.

IRSAM IREF Formation se spécialise dans la conception, l'organisation et l'animation de formations individuelles ou collectives, en inter-entreprise ou en intra, destinées à des structures privées ou publiques, lucratives ou non. Dans les paragraphes suivants, les termes employés auront les significations suivantes :

- **Client** : particulier ou personne morale s'inscrivant ou commandant une formation auprès de IRSAM IREF Formation.
- **Stagiaire** : personne qui suit une formation, indépendamment du fait qu'il occupe actuellement un emploi ou non.
- **Formations inter-entreprises** : sessions de formation en présentiel ou à distance, rassemblant des stagiaires de diverses structures pour se former sur un même sujet.
- **Formations intra-entreprises** : sessions de formation en présentiel ou à distance, organisées dans les locaux du client ou de l'IREF, regroupant des stagiaires d'une seule structure et se formant sur un même sujet.
- **Formation en présentiel** : formation où stagiaires et formateurs sont physiquement présents, en face à face, en sous-groupe ou en individuel.
- **Formation à distance** : formation accessible en ligne, sans nécessité de présence physique dans les locaux de IRSAM IREF Formation (Classe inversée, parcours e-learning, ...).
- **Formation mixte (multimodales, blended learning)** : formation combinant la formation en présentiel et la formation à distance.
- **CGV** : les conditions générales de vente, présentées en détail ci-après.
- **OPCO** : opérateurs de compétences, instaurés par la loi "Avenir professionnel", ayant un rôle central dans le financement et l'organisation de la formation professionnelle, en remplacement des OPCA.

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités applicables aux prestations de formation réalisées par IRSAM IREF Formation pour le compte d'un client. Passer une commande de formation auprès de IRSAM IREF Formation implique l'adhésion sans réserve du client à ces CGV, lesquelles prévalent sur tout autre document émanant du client.

Les Conditions Générales peuvent être révisées à tout moment et sans préavis par IRSAM IREF Formation. Les modifications apportées s'appliqueront à toutes les commandes ultérieures à ladite révision.

Ces CGV couvrent les formations en présentiel, à distance ou mixtes. Les formations en présentiel peuvent être organisées dans les locaux de IRSAM IREF Formation, des locaux loués par IRSAM IREF Formation ou des locaux mis à disposition par le client. Quant aux formations à distance, elles peuvent se dérouler de façon synchrone (classe inversée, webinaire, etc.) ou asynchrone (parcours e-learning, podcasts, etc.).

Article 2 : Modalité d'inscription

2.1 Formations inter-entreprise

L'inscription du ou des stagiaires sera confirmée dès réception par IRSAM IREF Formation :

- De la convention de formation professionnelle signée avec la mention « bon pour accord » et revêtu du cachet du client lorsque la commande émane d'une personne morale (entreprise, établissement public, ...)

- Du contrat de formation signé lorsqu'il s'agit d'un particulier qui décide d'entreprendre une formation à titre individuel et à ses frais.

Un devis émis ou une préinscription sur le catalogue en ligne (<https://iref.catalogueformpro.com>) ne constitue pas une inscription valide.

Afin d'assurer la qualité de chaque formation, un nombre minimum et maximum de participants est établi. IRSAM IREF Formation s'engage à respecter ces limites pour offrir une expérience de formation optimale.

En l'absence d'une indication contraire dans les programmes de chaque formation, le seuil minimum de participants est fixé à 5. La programmation d'une session de formation ne garantit pas sa réalisation. Celle-ci n'est confirmée qu'une fois que IRSAM IREF Formation enregistre suffisamment d'inscriptions fermes et définitives pour atteindre le nombre minimal requis.

IRSAM IREF Formation restreint habituellement le nombre de participants à 10 personnes, sauf dans certaines situations exceptionnelles (séminaire, webinaire, entente avec le client, ...).

IRSAM IREF Formation se réserve le droit d'annuler certaines formations inter-entreprises tout en maintenant d'autres formations, même avec un effectif réduit, si le sujet s'y prête et que les conditions nécessaires (locaux, formateur, financier, ...) sont réunies. Lorsqu'une formation inter-entreprise est maintenue malgré un nombre restreint de participants, IRSAM IREF Formation valide avec le client de nouvelles conditions pour la réalisation de la formation.

Une fois la session confirmée, au plus tard 7 jours ouvrables avant la formation, le client recevra une convocation incluant les détails pratiques, tels que les horaires et le lieu de la formation. Les informations sur les supports de communication ne sont pas contractuelles. Selon les disponibilités des salles, l'organisme de formation peut convoquer les participants à une adresse différente, mais située dans le même secteur géographique.

2.2 Formation intra-entreprise

Toute demande de formation intra-entreprise donne lieu à une proposition pédagogique et financière de la part de IRSAM IREF Formation. Le client doit accepter formellement cette proposition au moins 21 jours ouvrables avant la date de la première session. Cette acceptation constitue une commande définitive et implique l'adhésion aux CGV, ainsi qu'aux dates et lieux convenus pour la formation.

À la fin de la formation, IRSAM IREF Formation enverra au client la facture, une copie de la liste d'émargement, les évaluations, ainsi qu'une attestation de formation pour chaque participant. Si les émargements ou évaluations sont réalisés sur le support du client, celui-ci s'engage à les transmettre à l'organisme de formation.

2.3 Confirmation d'inscription

La confirmation d'inscription est effective :

- Pour les clients particuliers : uniquement après réception du contrat de formation dûment rempli.
- Pour les clients personnes morales : l'inscription est confirmée uniquement après réception, d'une part, de l'un des documents suivants signés et portant le cachet de l'entreprise : devis (avec la mention « bon pour accord »), bon de commande ou convention de formation ; et d'autre part, de l'acompte, le cas échéant (montant et échéance du ou des versements indiqués sur les documents mentionnés ci-dessus)

Article 3 : Tarifs et conditions de règlement

3.1 Tarifs

Pour les formations inter-entreprises, les prix sont indiqués sur les supports de communication et le catalogue : <https://iref.catalogueformpro.com>. Les prix des formations intra-entreprises sont mentionnés sur la proposition commerciale transmise au client.

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. IRSAM IREF Formation n'est pas soumis à la TVA.

3.2 Conditions de règlement

Les prix et modalités de paiement figurent sur le devis, le bon de commande et/ou la convention de formation. Toute formation engagée doit être payée intégralement.

3.2.1 Pour le client « particulier »

Le paiement s'effectue progressivement au cours de la formation et il peut se faire par chèque, par virement ou en espèce avec remise d'un reçu. IRSAM IREF formation ne propose pas le paiement par carte bancaire ou en ligne. Les modalités de règlement, notamment l'échéancier, sont mentionnées dans le contrat de formation. Lors de la signature du contrat, les frais d'inscription sont requis. Le client bénéficie d'un délai de rétractation de dix jours à partir de la date de la signature, et en cas de rétractation, ces frais lui seront entièrement remboursés.

Dans l'éventualité d'un abandon de la formation, si le client bénéficie d'une prise en charge par un organisme public qui ne couvre que les heures effectivement suivies, il incombera alors au client de régler la différence restante du montant total.

Toutefois, si en raison d'un cas de force majeure dûment reconnu, le stagiaire se trouve dans l'incapacité de suivre la formation, il peut résilier le contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues, au prorata de leur valeur prévue dans le contrat. Les cas de force majeure incluent, sans s'y limiter :

- La maladie ou l'accident
- Le décès d'un proche
- Les intempéries et alertes cycloniques limitant les déplacements
- Les mouvements sociaux limitant les déplacements
- Autres événements imprévisibles, inévitables et indépendants des deux parties empêchant de suivre la formation de manière raisonnable et sécuritaire

3.2.2 Pour le client personne morale :

Les factures doivent être réglées à réception, ou conformément à l'échéancier convenu, sans escompte, par chèque ou virement bancaire.

En cas de retard de paiement, des pénalités équivalentes à trois fois le taux d'intérêt légal (Code du Commerce Art. L. 441-6 al. 3) en vigueur seront automatiquement appliquées et sans nécessité de rappel.

En cas de non-paiement ou de retard, IRSAM IREF Formation se réserve le droit de suspendre ou de refuser toute nouvelle commande jusqu'à régularisation. IREF IRSAM Formation pourra également refuser d'assurer la formation concernée, sans que le client ne puisse prétendre à une indemnité, un avoir ou un remboursement, quelle qu'en soit la raison. Les paiements ultérieurs seront affectés en priorité à l'apurement des dettes les plus anciennes.

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur (OPCO), le Client est responsable de :

- Soumettre une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de son aboutissement ;
- Mentionner explicitement lors de la commande les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;

- Fournir l'accord de prise en charge avant la date de la formation ;
- Garantir le bon déroulement du paiement par l'organisme désigné.

Si la prise en charge par l'OPCO n'est pas reçue au premier jour de la formation, le client peut être facturé pour la totalité du coût de la formation. Si la prise en charge est partielle, le solde sera facturé au client. En cas de non-paiement par l'organisme collecteur, le client devra s'acquitter du coût total de la formation, éventuellement majoré de pénalités de retard.

En cas d'absence ou d'abandon, le client reste responsable du coût total de la formation et sera facturé en conséquence. L'OPCO ne prendra en charge que les heures effectivement réalisées.

Conformément à l'article L6353-5 du Code du travail, le client dispose d'un délai de rétractation de 10 jours après la réception de la convention de formation. Pour exercer ce droit, le client doit notifier sa décision par courrier postal, e-mail ou en utilisant un formulaire fourni avec le contrat/convention de formation. Passé ce délai, le client est redevable de 30% du coût de la formation, ce qui correspond aux frais de préparation pédagogique, sauf indication contraire explicite de l'IREF (art. L 6353-6 et L 6353-7 du Code du Travail). L'acompte restera acquis à l'IREF si le client renonce à la formation.

Article 4 : Annulation, modification ou report des formations par IRSAM IREF Formation

IRSAM IREF Formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment si le nombre de participants est jugé pédagogiquement inapproprié. Dans ce cas, IRSAM IREF Formation informera le client au plus tard 7 jours calendaires avant la date prévue de la formation et ne sera pas tenu à une indemnisation.

IRSAM IREF Formation se réserve également le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences équivalentes ou de reporter la formation à une date ultérieure.

Si le report de la formation n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, IRSAM IREF Formation remboursera la totalité des paiements effectués.

En cas de force majeure ou d'un événement fortuit, IRSAM IREF Formation peut être contraint d'annuler une formation et s'engage alors à organiser une nouvelle session dans les meilleurs délais.

Article 5 – Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client

5.1 Formation inter-entreprises

Le client peut annuler ou reporter sa participation à une formation inter sans frais s'il en fait la demande par écrit à IRSAM IREF Formation au moins 15 jours ouvrés avant la date de la formation. L'annulation ou le report sera effectif après confirmation de IRSAM IREF Formation auprès du client.

Si l'annulation intervient après le 15ème jour ouvré précédant la date de début de la formation, IRSAM IREF Formation facturera au client la totalité du prix de la formation.

En cas d'absence, retard, participation partielle, abandon ou cessation anticipée pour des motifs autres que la force majeure, le client devra payer l'intégralité du montant de la formation. Si l'absence est due à des raisons de santé et justifiée par un certificat médical, le participant pourra reporter son inscription à la prochaine session programmée. Sinon, il devra payer l'intégralité du prix de la formation.

Sauf pour les cycles ou parcours de formation déjà commencés, le client peut demander le remplacement du participant sans frais jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit être faite par écrit à IRSAM IREF Formation et inclure les noms et coordonnées du remplaçant. Le client doit vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation, ainsi que le maintien de la prise en charge, le cas échéant.

5.2 Formations intra-entreprise

Le client peut demander l'annulation ou le report d'une formation intra-entreprise.

Les conditions suivantes s'appliquent en fonction du moment où la demande parvient à IRSAM IREF Formation :

- Si la demande est reçue par IRSAM IREF Formation au moins 21 jours ouvrés avant la date de la formation, seuls les frais engagés pour la préparation (tels que la préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacements, ...) seront facturés au client.
- Si la demande est reçue par IRSAM IREF Formation entre 20 et 10 jours ouvrés avant la date de la formation, le client sera facturé de 50% du prix de la formation, en plus des frais engagés pour la préparation mentionnés ci-dessus.
- Si la demande est reçue par IRSAM IREF Formation moins de 10 jours ouvrés avant la formation, le client sera facturé de 100% du prix de la formation, en plus des frais engagés pour la préparation.

Article 6 – Obligations et forces majeures

Dans le cadre de ses prestations de formation, IRSAM IREF Formation est soumis à une obligation de moyens et non de résultats envers ses clients ou ses stagiaires.

IRSAM IREF Formation ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de ses clients ou de ses stagiaires en cas de non-exécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure.

Sont considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux généralement reconnus par la jurisprudence :

- La maladie ou l'accident d'un intervenant ou formateur
- Les grèves ou conflits sociaux externes à IRSAM IREF Formation
- Les intempéries et alertes cycloniques limitant les déplacements
- Les incendies
- L'interruption des technologies de l'information et de la communication (interne et externe), de l'approvisionnement en énergie et des transports de tout type
- Autres circonstances échappant au contrôle raisonnable de IRSAM IREF Formation.

Article 7 : Modalité de formation

IRSAM IREF Formation est libre d'utiliser les méthodes et les outils pédagogiques qu'il juge appropriés, selon sa propre compétence. Les durées des formations sont indiquées sur le catalogue en ligne de IRSAM IREF Formation <https://iref.catalogueformpro.com> et les documents de communication.

Les formations inter-entreprises ont lieu au sein des locaux de IRSAM IREF Formation ou dans un autre site, tandis que les formations intra-entreprises peuvent se dérouler dans les locaux du client, avec les moyens logistiques qu'il fournit (déterminés au cas par cas).

Les participants des formations réalisées à IRSAM IREF Formation doivent respecter son règlement intérieur. Si la formation a lieu en dehors des locaux de IRSAM IREF Formation, les participants doivent en plus se conformer au règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

IRSAM IREF Formation se réserve le droit d'exclure, sans indemnisation, tout participant dont le comportement perturberait le bon déroulement de la formation ou enfreindrait gravement le règlement intérieur.

Article 8 : Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Les supports de formation fournis par IRSAM IREF Formation, qu'ils soient sous format papier ou numérique, ou accessibles en ligne dans le cadre de la formation, sont la propriété exclusive de l'organisme. Il est interdit de les reproduire, en totalité ou en partie, sans l'autorisation expresse de IRSAM IREF Formation. Cette interdiction s'applique également à toute utilisation non autorisée des textes, illustrations, vidéos, sons et autres éléments constitutifs des supports, qui sont protégés par le droit d'auteur.

Dans le cas où une utilisation autre que celle prévue pour les besoins de la formation serait envisagée, une autorisation préalable et écrite de la part d'IRSAM IREF Formation est nécessaire, sous peine de poursuites judiciaires. Cette mesure vise à protéger les droits d'auteur des supports de formation ainsi que les intérêts de l'organisme.

Le client est également tenu de ne pas concurrencer directement ou indirectement l'organisme de formation en cédant ou en partageant ces supports. En cas de non-respect de cette clause, des mesures pourraient être prises pour préserver l'intégrité des supports de formation et les intérêts d'IRSAM IREF Formation.

Article 9 : Protection des données personnelles

La Loi Informatique et Libertés n° 78-17, datée du 6 janvier 1978, renforcée par le Règlement européen 2016/679 portant sur la protection des personnes physiques face au traitement des données à caractère personnel et publié au Journal officiel de l'Union européenne le 4 mai 2016, établit une exigence de transparence lors de la collecte de données personnelles.

Les données personnelles soumises à un traitement interne sont utilisées exclusivement dans le cadre de l'exécution et du suivi des demandes des clients par IRSAM IREF Formation responsables du traitement. Ces informations sont indispensables pour la prestation de ce service.

Dans le cadre de ce traitement, IRSAM IREF Formation collecte les nom, prénom, fonction et coordonnées professionnelles et/ou personnelles des personnes physiques parmi nos clients et prospects, qu'ils soient des personnes morales ou physiques. IRSAM IREF Formation s'engage à ne collecter que des données non considérées comme sensibles.

Ces données collectées ne seront pas transférées hors de l'Union européenne. En outre, IRSAM IREF Formation prend toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des informations collectées, conformément aux normes en vigueur en matière de protection des données personnelles.

L'objectif de la collecte des données est triple : fournir un conseil personnalisé à toutes les personnes qui sollicitent IRSAM IREF Formation, traiter les commandes des clients et promouvoir le catalogue de formations. Ces données sont centralisées dans un logiciel de gestion de la relation client (CRM - [DIGIFORMA](#)).

IRSAM IREF Formation s'engage à respecter les points suivants :

- Traiter les données exclusivement dans le cadre de l'objectif mentionné précédemment,
- Assurer la confidentialité des données à caractère personnel traitées et utiliser les mesures de sécurité appropriées pour les protéger contre toute utilisation ou divulgation non autorisée,
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données respectent une obligation de confidentialité et soient formées en conséquence pour garantir que les données sont traitées en toute sécurité,
- Sur demande, à anonymiser toutes les données à la fin de leur traitement. Seulement après avoir effectué toutes les analyses nécessaires pour garantir que les données ont été correctement traitées et qu'il n'y a pas d'erreurs ou d'incohérences dans les résultats.

Les personnes concernées par la collecte des données à caractère personnel sont informées de leurs droits, tels que l'accès, la rectification, la limitation du traitement et l'anonymisation des données lors de l'inscription ou de la commande d'une formation.

Pour exercer l'un des droits mentionnés ci-dessus, veuillez adresser votre demande par courrier à l'adresse suivante : IRSAM IREF Formation 216 boulevard Jean Jaurès, 97490 Saint-Denis (Sainte-Clotilde) ou par l'adresse mail : irefnord@irsam.fr

Article 10 : Divers

10.1 Si l'une des clauses des CGV est déclarée nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera considérée comme non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes CGV ou de la formation concernée.

10.2 Le fait de ne pas revendiquer l'application d'une disposition des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme une renonciation à son application.

10.3 Le client s'engage à traiter comme strictement confidentielles toutes les informations, documents, données ou concepts dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la formation (notamment remises accordées par IRSAM IREF Formation, modalités spécifiques de la formation, ...) et à ne pas les divulguer.

10.4 IRSAM IREF Formation est autorisé à sous-traiter en totalité ou en partie l'exécution des prestations objet du contrat ou d'une convention. Toutes les obligations du client qui en découlent ne s'appliquent qu'à l'égard d'IRSAM IREF Formation, qui reste responsable vis-à-vis du client de toutes les obligations issues du contrat ou de la convention.

10.5 IRSAM IREF Formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du client, et le cas échéant du groupe auquel il appartient, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion à des fins marketing et/ou publicitaires, sans autorisation préalable du client.

11.6 Les présentes CGV sont soumises au droit français. Tout litige concernant leur exécution ou leur interprétation sera d'abord abordé dans le cadre d'une recherche de solution à l'amiable. À défaut d'un accord, le litige relèvera de la compétence du Tribunal de Commerce de Saint-Denis.

11.7 Si le client souhaite faire une communication à propos d'une formation ou de son déroulement, il est requis d'en informer IRSAM IREF Formation. Par ailleurs, toute communication de ce genre devra explicitement mentionner IRSAM IREF Formation.