

## Préambule :

Le Centre de Pédagogie de l'Ecoute est un organisme de formation dont le siège social est situé au 15, rue des vergers, 67640 Lipsheim et dont :

- le SIRET N° 789 618 121 00014

- la déclaration d'activité N° 42 67 05276 67

L'ensemble des offres sont des formations dans le domaine de :

- la communication, la voix et la prise de parole en public

- l'intégration audio-vocale des langues étrangères

## Article 1 : Prestations vendues

1.1. Les actions de formation dispensées par le Centre de Pédagogie de l'Ecoute rentrent dans le cadre de la formation professionnelle et des dispositions de l'article L 6313-1 du Code du travail.

1.2. Elles sont réalisées conformément à un programme préétabli.

1.3. Les formations proposées par le Centre de Pédagogie de l'Ecoute sont ouvertes aux entreprises et à des particuliers.

## Article 2 : Champ d'application

2.1. Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toute commande de formation passée par un Client qui est l'acheteur auprès du Centre de Pédagogie de l'Ecoute. Ainsi, la passation de commande vaut acceptation expresse et sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente, lesquelles prévaudront sur toutes autres conditions.

## Article 3 : Validation de la commande de la formation

Dès réception du bon de commande/devis/convention signé par le Client, le Centre de Pédagogie de l'Ecoute s'engage à traiter la commande dans les 10 jours.

## Article 4 : Documents contractuels

A la demande du Client, le Centre de Pédagogie de l'Ecoute lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle prévue par la loi. Le Client engage le Centre de Pédagogie de l'Ecoute en lui retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial.

## Article 5 : Conditions d'annulation ou report

5.1. Annulation par le Centre de Pédagogie de l'Ecoute pour cas de force majeure (comme par exemple indisponibilité du formateur pour des raisons de maladie, panne d'électricité, et indisponibilité des appareils de rééducation, conditions météorologiques), la formation commandée sera reportée à une date ultérieure sans dédommagement ni pénalité due au Client. Le Client pourra choisir une nouvelle date dans le calendrier des formations proposées.

5.2. Annulation par le Client ou tout report d'inscription à une formation devra être signalée au Centre de Pédagogie de l'Ecoute par le Client lui-même, et non par les participants désignés par le Client pour la formation commandée, par téléphone ou par courriel et doit être confirmée par courrier recommandé avec AR adressé au Centre de Pédagogie de l'Ecoute.

5.3. Les conséquences financières des annulations et reports sont les suivantes :

Tout report ou toute annulation intervenant plus de 5 jours ouvrés avant la date du début de la formation, la date prise en compte étant la réception du courrier recommandé avec AR dont il est fait état ci-dessus, ne donne lieu à aucun frais d'annulation ;

Tout report ou toute annulation intervenant entre 2 et 5 jours ouvrés avant la date du début de la formation, la date prise en compte étant la réception du courrier recommandé avec AR dont il est fait état ci-dessus, donne lieu à une facturation par le Centre de Pédagogie de l'Ecoute égale à 50 % des formations commandées (voir devis) par le Client à titre d'indemnité forfaitaire à la charge du Client ;

Toute formation annulée ou reportée la veille ou le jour même où elle débute sera due intégralement par le Client au Centre de Pédagogie de l'Ecoute à titre d'indemnité forfaitaire sur la base du devis ;

Toute formation commencée sera due intégralement par le Client.

## Article 6 : Délai de rétractation

6.1. A compter de la date de signature du contrat et après accord du client, les participants désignés par le Client disposent d'un délai de 10 jours pour se rétracter. Il devra en informer le Centre de Pédagogie de l'Ecoute par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée.

6.2. Après ce délai de rétractation du contrat sauf en cas de force majeure, un versement de dédommagement par chèque d'un montant de 150 € sera exigé. Cette somme ne peut être supérieure à 30 % du prix de la formation.

## Article 7 : Facturation et tarif.

7.1. Une facture sera établie et remise au Client par le Centre de Pédagogie de l'Ecoute au prix en vigueur convenu dans la confirmation de commande.

7.2. La facture sera en franchise de TVA, selon, A. 293 B du CGI.

## Article 8 : Modalités Paiement

8.1. Le Client signataire s'engage à payer au comptant, la prestation de formation, sur présentation de la facture, à l'issue de chaque module de la formation sauf accord préalable et écrit entre le Client et le responsable habilité du Centre de Pédagogie de l'Ecoute.

8.2. Dans le cas d'un financement par un OPCO, il appartient au Client d'obtenir la prise en charge avant le début de la formation, d'indiquer explicitement sur la convention et de joindre une copie de la prise en charge, enfin de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client. Si le Centre de Pédagogie de l'Ecoute n'a reçu la prise en charge de l'OPCO au 1<sup>er</sup> jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

Dans le cas où cette prise en charge n'est pas obtenue avant le début de la participation du Client devra s'acquitter des sommes dues auprès du Centre de Pédagogie de l'Ecoute et fera son affaire du remboursement auprès de l'OPCO dont il dépend.

## Article 9 : Paiement – Retard ou défaut de règlement

9.1. Conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, pour le Client, le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser les trente jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.

Le règlement des factures peut se faire par virement ou par chèque.

9.2. En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris et notamment les honoraires d'officiers ministériels (huissiers) ou d'auxiliaires de Justice.

## Article 10 : Conformité des lieux

Pour les formations prestées dans les locaux des stagiaires, les entreprises devront respecter la conformité des lieux devant accueillir les formations en matière de sécurité, d'hygiène, d'accessibilité, de disponibilité des moyens.

## Article 11 : Règlement intérieur pour le déroulement des formations

11.1. Lors de la participation aux séances de formation, le Client ou le Stagiaire s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur du Centre de Pédagogie de l'Ecoute dont il déclare avoir pris connaissance et en accepter les termes.

11.2. Le Client se porte fort du respect de ces dispositions de la part des participants qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces participants.

## Article 12 : Informatique et liberté.

12.1. Conformément à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978, chaque participant reconnaît être informé que les informations communiquées sur le bulletin d'inscription pourront faire l'objet ultérieurement de traitement automatisé.

12.2. Le participant est informé qu'il dispose d'un droit d'accès et de rectification sur les renseignements le concernant.

## Article 13 : Collecte et traitement des données à caractère personnel.

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client au Centre de Pédagogie de l'Ecoute en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires du Centre de Pédagogie de l'Ecoute pour les seuls besoins desdits stages. Les données sont sécurisées et conservées pendant la relation client. Conformément aux dispositions de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de portabilité en s'adressant à adresse mail ou postale de Centre de Pédagogie de l'Ecoute.

Le Centre de Pédagogie de l'Ecoute tient à rappeler au bénéficiaire de l'action de formation que celle-ci rend nécessaire la collecte et le traitement de données à caractère personnel le concernant et ce, afin de respecter les finalités suivantes :

- permettre à l'organisme de formation de satisfaire à ses obligations de justificatifs de la réalité des actions de formations dispensées, telles que précisées aux articles L.6362-6 et suivants du Code du travail et plus spécifiquement des feuilles d'émargement.

- permettre le suivi technique, administratif et pédagogique de l'action de formation dans le cadre de la réalisation de la formation, objet des présentes.

Le Centre de Pédagogie de l'Ecoute tient à rappeler que le défaut de fourniture de ces données personnelles empêcherait la réalisation des objectifs ci-avant rappelés et que la collecte conditionne plus généralement la conclusion et l'exécution du présent contrat.

Les données à caractère personnel seront adressées aux formateurs intervenants au sein de l'organisme de formation, aux organismes financeurs le cas échéant, aux autorités de contrôle, dûment habilitées par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En application de l'article 13 du règlement européen sur la protection des données à caractère personnel du 27 avril 2016, le représentant de l'entreprise bénéficiaire signataire de la présente convention est informé de ce qu'il dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement ou du droit à la portabilité des données.

Ces données seront conservées pendant toute la durée et l'exécution du contrat, ainsi que, le cas échéant, pour la durée de la prolongation éventuelle. Afin de permettre un suivi statistique et préserver les intérêts de l'organisme de formation du point de vue de l'engagement de sa responsabilité civile, elles seront également conservées pendant une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du contrat, correspondant au délai de prescription de droit commun. Cette durée pourra être prolongée le cas échéant, en cas de survenance d'événements qui pourraient interrompre ou suspendre ce délai de prescription.

Pendant cette durée, ces données feront l'objet d'un archivage, préalable à leur suppression définitive.

Le bénéficiaire signataire du contrat est également informé de ce qu'il dispose de droit de saisir une autorité de contrôle afin d'introduire, le cas échéant, une réclamation, en saisissant plus spécifiquement la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

## Article 14 : Loi/Compétence / Différend

14.1. La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre le Centre de Pédagogie de l'Ecoute et ses Clients.

14.2. Les litiges nationaux ou transfrontaliers qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation de la présente convention, peuvent être soumis à la médiation de la consommation à la demande du consommateur.

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

Le consommateur ne peut toutefois saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

Le médiateur agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (C&C-Médiation), est choisi par le Centre de Pédagogie de l'Ecoute.

\*En cas de litige, le client devra s'adresser en premier recours au Centre de Pédagogie de l'Ecoute

Pour cela, le client-consommateur pourra joindre la direction par email à l'adresse :  
app.martineho@gmail.com

Ou l'adresse postale suivante : Centre de Pédagogie de l'Ecoute - 15, rue des vergers –  
67640 Lipsheim. La société s'engage en conséquence de cette réclamation à apporter  
sa réponse sous un délai maximum de 4 semaines.

\*Si le Client estime qu'il n'a pas obtenu de la part de la Direction une réponse  
satisfaisante à sa réclamation (ou non réponse) au-delà de 2 mois, il pourra s'adresser à  
C&C-médiation , entité désignée comme "médiateur référent".

En cas de litige non résolu, le médiateur de la consommation peut être contacté aux  
adresses suivantes :

- Informations et saisine numérique (par formulaire) des demandes de médiation :  
www.mediateurconso-bfc.fr

- Le Médiateur peut être saisi (par courrier) à l'adresse postale: C&C-Médiation : 37 rue  
des Chênes - 25480 MISEREY-SALINES.

Attention : Le client devra justifier déjà avoir contacté pour sa réclamation –  
antérieurement et par écrit- la Direction du professionnel concerné. Si la demande du  
client est déclarée comme recevable, le médiateur traitera alors le litige (réclamations  
datant de moins de 12 mois)

\* En cas de nécessité, les parties conserveront toute faculté de saisir la juridiction  
compétente.

La médiation est gratuite pour le client (sauf si celui-ci a volontairement recours à un  
avocat, un tiers de son choix ou un expert).

Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des parties ni être rémunéré en  
fonction du résultat.

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité  
prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des  
juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Les parties demeurent libres de soumettre leur litige à un juge dans le cadre des  
dispositions légales applicables.

14.3. Si un différend n'a pu être réglé à l'amiable, le Tribunal de grande Instance de  
Strasbourg sera le seul compétent pour régler le litige.

« Je reconnais avoir pris connaissance et accepté les termes des CGV »

Date :

Signature :