



Conditions générales de vente – département formation

■ Désignation

ACFA-PREMIUM est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans les métiers de l'assurance. Son siège social est fixé au 11, rue de Margaux – 33127 MARTIGNAS SUR JALLE. **ACFA-PREMIUM** conçoit, élabore et dispense seule des formations sur l'ensemble du territoire national et les DOM-TOM.

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 d'**ACFA-PREMIUM**
- **stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation.
- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- **OPCO** : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

■ Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par **ACFA-PREMIUM** pour le compte d'un **Client**. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du **Client** aux présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du **Client**, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du **Client**.

■ Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. La TVA est non applicable selon l'article 261-4-4 du CGI. Les tarifs sont à considérer par Stagiaire, sauf cas contraire mentionné dans les conventions.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de la facture, au comptant, sans escompte à l'ordre d'**ACFA-PREMIUM**.

Sans subrogation, le paiement de la prestation de formation, déclenche la livraison de la facture acquittée ainsi que l'attestation nominative.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal ainsi qu'un forfait de 40 euros pour frais de recouvrement (Décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012). A l'inverse, aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé ou comptant, conformément à la loi n°92.1442 du 31/12/92.



ACFA-PREMIUM aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du **Client** sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à **ACFA-PREMIUM**.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le **Client**, il appartient au **Client** d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le **Client** retourne dûment renseigner, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à **ACFA-PREMIUM**.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par **ACFA-PREMIUM** au **Client**.

Si l'accord de prise en charge du **Client** ne parvient pas à **ACFA-PREMIUM** au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, **ACFA-PREMIUM** se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du **Stagiaire** ou de facturer la totalité des frais de formation au **Client**.

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 paiement doit être effectué par le client au plus tard dans un délai de trente jours à compter de la date d'intervention.

■ **Débit et remplacement d'un participant**

En cas de dédit signifié par le **Client** à **ACFA-PREMIUM** au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, **ACFA-PREMIUM** offre au **Client** la possibilité :

- de repousser l'inscription du **Stagiaire** à une formation ultérieure, dûment programmée, et après accord éventuel de l'OPCO,
- de remplacer le **Stagiaire** empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel d'**ACFA-PREMIUM**.

■ **Annulation, report, absence ou interruption d'une formation**

ACFA-PREMIUM se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une prestation, et en informe alors le **client** dans les plus brefs délais. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'un report ou d'une annulation du fait d'**ACFA-PREMIUM**.

De même, le lieu de formation indiqué dans le devis et/ou la convention et/ou le contrat de formation pourra être modifié à l'initiative d'**ACFA-PREMIUM**, y compris le jour même d'une formation si nécessaire, sans que le **Client** puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice.

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au **Client** par **ACFA-PREMIUM**. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation d'**ACFA-PREMIUM** distinguera le prix correspondant aux heures effectivement suivies par le **Stagiaire** et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation.



Il est rappelé que les sommes dues par le **Client** à ce titre ne peuvent être imputées par le **Client** sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un **OPCO**.

Dans cette hypothèse, le **Client** s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à **ACFA-PREMIUM**

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le **Client**, **ACFA-PREMIUM** se réserve le droit de facturer au **Client** des frais d'annulation calculés comme suit :

- si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation
- si l'annulation intervient entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation
- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix H.T. de la formation
- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : Les frais de restauration facturés par le prestataire (restaurateur ou hôtelier) ainsi les frais de location de salle resteront à charge du **Client**.

■ Horaires et accueil

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures.

Sauf indication contraire portée sur la convocation, les formations se déroulent de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h 30 en France métropolitaine avec une pause en milieu de chaque demi-journée. Les formations dispensées dans les DOM/TOM débutent en principe 30 minutes plus tôt, avec répercussion sur l'ensemble des horaires de la journée.

Pour les formations qui se déroulent en région, les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur la convocation.

■ Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques.

Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés à **ACFA-PREMIUM** ont valeur contractuelle.

Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. **ACFA-PREMIUM** peut alors proposer au **Stagiaire** de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, **ACFA-PREMIUM** se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.



■ Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en trois exemplaires par **ACFA-PREMIUM** au **Client**. Deux exemplaires dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à **ACFA-PREMIUM** par tout moyen à la convenance du **Client** : courrier postal, mail, ou remis en mains propres. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre **ACFA-PREMIUM**, l'**OPCO** ou le **Client**.

A l'issue de la formation, **ACFA-PREMIUM** remet une attestation de formation au **Stagiaire**.

Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un **OPCO**, **ACFA-PREMIUM** lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture.

Une attestation de présence pour chaque **Stagiaire** est systématiquement fournie au **Client**.

■ Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, **ACFA-PREMIUM** est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses **Clients** ou de ses **Stagiaires**.

ACFA-PREMIUM ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses **Clients** ou de ses **Stagiaires** en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à **ACFA-PREMIUM**, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable d'**ACFA-PREMIUM**.

■ Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par **ACFA-PREMIUM** pour assurer les formations ou remis aux **Stagiaires** constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

A ce titre, le **Client** et le **Stagiaire** s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès d'**ACFA-PREMIUM**. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le **Client** et le **Stagiaire** en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

■ Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.



■ Confidentialité et communication

ACFA-PREMIUM, le **Client** et le **Stagiaire** s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par **ACFA-PREMIUM** au **Client**.

ACFA-PREMIUM s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux **OPCO**, les informations transmises par le **Client** y compris les informations concernant les **Stagiaires**. Cependant, le **Client** accepte d'être cité par **ACFA-PREMIUM** comme client de ses formations.

A cet effet, le **Client** autorise **ACFA-PREMIUM** à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

■ Protection et accès aux informations à caractère personnel

ACFA-PREMIUM s'engage à respecter les règles en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, couvertes notamment par les dispositions de la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 dite « loi Informatique et libertés », du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679 du 27 avril 2016 et toute autre réglementation pris en application de celui-ci.

Le **Client** s'engage à informer chaque **Stagiaire** que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre d'**ACFA-PREMIUM**

- Conformément au RGPD et à la réglementation applicable, le **Stagiaire** dispose, et sous réserve des limites posées par celles-ci, des droits suivants :

- Droit à l'information sur le traitement de vos données à caractère personnel ;
- Droit d'accès et de communication de vos données à caractère personnel : A ce titre, **ACFA-PREMIUM** vous informe qu'elle ne pourra être fait droit aux demandes manifestement abusives (par leur nombre et/ou leur caractère répétitif ou systématique) ;
- Droit de rectification de vos données à caractère personnel ;
- Droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ;
- Droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données à caractère personnel ;
- Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (sous réserve des exceptions prévues par le RGPD et la réglementation applicable en vigueur) ;
- Droit à la portabilité de vos données à caractère personnel ;
- Droit de retrait du consentement ; Votre attention est toutefois attirée sur le fait que le retrait de votre consentement ne vaut que pour l'avenir et n'est pas susceptible de remettre en cause la licéité des traitements effectués au préalable.
- Droit de décider du sort de vos données à caractère personnel après votre décès ;
- Droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (CNIL)



ACFA-PREMIUM conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du **Stagiaire**, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

Enfin, **ACFA-PREMIUM** s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise avec votre consentement, par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

■ **Traitement des réclamations**

ACFA-PREMIUM est particulièrement vigilante au sort apporté au traitement des réclamations de ses clients. Votre satisfaction est notre moteur.

Est une réclamation, toute déclaration par laquelle un client manifeste son mécontentement envers un professionnel et qui nécessite une réponse appropriée.

N'est pas une réclamation, une demande de service, de prestation, d'information, de clarification ou une demande d'avis.

Le responsable du traitement de vos réclamations est Monsieur Emmanuel BUREL

Toute réclamation peut être formulée par courrier aux adresses suivantes :

11 Rue de Margaux – 33127 MARTIGNAS SUR JALLE

Ou bien par mail à : eburel@acfa-premium.com

Traitement de votre réclamation :

- 10 jours maxi – sauf si la réponse est apportée au client dans ce délai et les modalités de traitement de celle-ci
- Réponse sous 2 mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au client.

■ **Droit applicable et juridiction compétente**

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français.

En cas de litige survenant entre le **Client** et **ACFA-PREMIUM** à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable.

A défaut, les Tribunaux de Bordeaux seront seuls compétents pour régler le litige.