

Conditions Générales de Vente

Août 2021



Désignation

La société AG Services Externalisés désigne un organisme de formation professionnelle, dont le siège social est situé au 500 route de Salvagnac Grazac 81800

AG Services Externalisés met en place et dispense des formations inter et intra entreprises, à Grazac, et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

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

- Client : Co-contractant pouvant être une personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la société AG Services Externalisés.
- Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- Convention de formation professionnelle : contrat conclu entre l'organisme de formation et le co-contractant, financeur de la formation, lorsque celui-ci est une personne morale.
- Contrat de formation professionnelle : contrat conclu entre l'organisme de formation et le co-contractant lorsque celui-ci souhaite entreprendre une formation à titre individuel et à ses frais.
- 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.

Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par la société AG Services Externalisés pour le compte d'un client. Toute commande de formation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Documents contractuels

Le Contrat précisera l'intitulé, l'objectif et le contenu de l'action, les moyens prévus, la durée et la période de réalisation, ainsi que les modalités de déroulement, de suivi et de sanction de l'action ainsi que le prix de l'action et les modalités de règlement.

Tout Contrat sera établi selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur et plus précisément suivant les articles L6353-1 à L6353-7 du Code du travail.

Modalités d'inscription

La demande d'inscription à une formation doit être faite par le Client par l'envoi d'un bulletin complété et signé par le Client par courriel ou courrier.

Pour toute inscription, un retour pour confirmation de réception est adressé au Client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription, accompagné d'une convention ou d'un contrat de formation professionnelle. L'accusé ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation. Le Client devra retourner un exemplaire de la convention ou du contrat de formation professionnelle, revêtu.e du cachet de l'entreprise s'il y a lieu, à l'organisme de formation AG Services Externalisés.

Pour la qualité de la formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chacune d'elles. L'organisme de formation AG Services Externalisés s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu. A confirmation de la tenue de la session, au plus tard sept (7) jours calendaires avant la formation, le Client recevra une convocation et toutes les informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exactes et le lieu de la formation concernant les formations en présentiel, ou, le cas échéant, les instructions pour suivre la formation en classe virtuelle depuis un ordinateur.

Le lieu de la formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, L'organisme de formation AG Services Externalisés peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Conditions Générales de Vente

Août 2021



Dans les 7 jours calendaires qui suivent la formation, L'organisme de formation AG Services Externalisés adresse au client la facture de la formation ainsi que l'attestation de fin de formation. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action de formation.

Report, annulation et remplacement par l'organisme de formation

AG Services Externalisés se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter des formations planifiées sans indemnités, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis raisonnable.

L'organisme de formation AG Services Externalisés se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation, de modifier le lieu de son déroulement ou le choix des formateurs, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, la société AG Services Externalisés ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients.

Ces derniers seront informés par mail.

Report, annulation et remplacement par le Client

Toute formation commencée est due en totalité, sauf accord contraire de AG Services Externalisés.

Toute annulation ou demande de report d'une formation à l'initiative du Client devra faire l'objet d'une notification par email à l'adresse contact@ag-servicesexternalises.fr au moins quinze (15) jours francs avant le début de la formation. À défaut, 30% du montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire et le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

À compter de la date de signature du présent contrat, le bénéficiaire d'un délai de 10 jours pour se rétracter. Le délai de rétractation est porté à 14 jours (article L.121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement ». Il en informe l'organisme de formation AG Services Externalisés par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du bénéficiaire.

Si le bénéficiaire est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle est résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

Prix, modalités de paiement et prise en charge

Les factures sont payables à réception ou, le cas échéant, selon l'échéancier convenu, par chèque ou virement.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En cas d'absence ou de retard de règlement, l'Organisme de formation AG Services Externalisés se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte.

L'organisme de formation AG Services Externalisés pourra refuser de délivrer la formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

Le règlement est à la charge du stagiaire, de l'entreprise dans laquelle il est employé ou d'un organisme collecteur. La formation sera facturée au terme de la session.

En l'absence de prise en charge ou de refus de prise en charge du coût de la formation par un organisme collecteur, le stagiaire ou, selon le cas, l'entreprise, est de plein droit personnellement débiteur du coût de la formation.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la formation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où la société AG

Conditions Générales de Vente

Août 2021



Services Externalisés ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Modalités de formation

L'organisme de formation AG Services Externalisés est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence. 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.

La durée de la formation est précisée sur le programme concerné et sur les documents de communication de l'Organisme de formation AG Services Externalisés.

Pour accéder aux classes virtuelles, le client doit posséder son propre ordinateur équipé d'un accès internet à haut débit.

L'organisme de formation AG Services Externalisés ne peut être tenu responsable des éventuels problèmes de connexion internet. En cas de mauvaise qualité, rendant la classe virtuelle impossible, le support des cours peut être réalisé par mail ou par téléphone.

Les stagiaires sont tenus de respecter le règlement intérieur de la société AG Services Externalisés et plus largement le règlement intérieur de l'établissement d'accueil lors d'une formation en présentiel.

L'organisme de formation AG Services Externalisés se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment tout stagiaire dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

L'organisme de formation AG Services Externalisés ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation remise au Client, cette dernière étant un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la formation et n'engagent en aucun cas L'organisme de formation AG Services Externalisés sur leur exhaustivité. Il est précisé que l'organisme de formation AG Services Externalisés n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la documentation postérieurement à la formation.

Obligation du stagiaire

Le stagiaire doit respecter le règlement intérieur du lieu où se déroule la formation pour les formations en présentiel. Concernant les formations en classe virtuelle, le stagiaire s'engage à respecter les horaires de formation et les modalités d'exécution qui lui ont été préalablement transmises.

Le stagiaire s'oblige à fréquenter avec assiduité et régularité l'intégralité de la formation à laquelle il est inscrit. Il s'oblige à signer en début et fin de chaque journée la feuille de présence mise à sa disposition (signature manuscrite pour les formations présentiels ou via Digiforma pour les formations en classe virtuelle). Il est entendu que les absences non autorisées et non reconnues valables, tout comme le non-respect du contrat par le stagiaire peuvent entraîner son renvoi de la formation dans les conditions prévues par le règlement intérieur.

En outre, le défaut ou le manque d'assiduité et de régularité sera sanctionné par un refus de délivrance de l'attestation de formation.

Tout retard du stagiaire pourra entraîner une non-admission à la formation.

Propriété intellectuelle et droit d'auteur

L'utilisation des documents remis lors des cours est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 : « Toute présentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ». L'article 41 de la même loi n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et « les analyses et courtes citations, sous

AG Services Externalisés | 500 route de Salvagnac 81800 Grazac | Numéro SIRET: 83294915000011 | Numéro de déclaration d'activité: 76810177381 (auprès du préfet de région de: Occitanie)

Conditions Générales de Vente

Août 2021



réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source « Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du code pénal.

Responsabilités

Le Client est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par l'Organisme de formation AG Services Externalisés.

La responsabilité de la société AG Services Externalisés au titre du contrat ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers, même s'il est prévisible, à la faute du client, ou à la survenance d'un événement de force majeure tel que défini par les juridictions françaises ou à tout autre événement qui n'a pas été raisonnablement sous le contrôle de la société AG Services Externalisés.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de la société AG Services Externalisés devrait être établie et retenue, à raison d'un préjudice subi par le client et imputable exclusivement au produit/service acheté, celle-ci est limitée au montant de l'achat.

Le client reconnaît que la société AG Services Externalisés n'est soumise qu'à une obligation de moyens en ce qui concerne la continuité de ses services. Toute réclamation déposée par un client contre la société AG Services Externalisés doit être formulée dans les 3 (trois) mois suivants l'apparition de l'évènement objet de la réclamation.

Données à caractère personnel

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à la société AG Services Externalisés 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. Ce droit peut être exercé à tout moment par les moyens suivants : par courriel à contact@ag-servicesexternalises.fr ou par courrier postal adressé à AG Services Externalisés - 500 route de Salvagnac 81800Grazac.

La société AG Services Externalisés 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. Les prestataires intervenant sur la base de données pour le compte de la société AG Services Externalisés peuvent avoir accès ou communication de tout ou partie de ces informations en raison de leurs prestations.

Litige - Médiation de la consommation

En cas de litige entre le client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès de notre service commercial). À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle - www.mediateur-consommation-smp.fr - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux.

Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre la société AG Services Externalisés et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux d'Albi (81).