**Conditions Générales de Vente**

**Art. L. 6353-3 du Code du Travail**

# Les présentes Conditions Générales de Vente ci-après désignées « CGV » précisent les modalités de formation du Contrat entre le Client personne morale ou physique et LE TOUCHER ZEN Guyane, organisme de formation sise 2108 Route de Montabo à 97300 CAYENNE.

# Définitions :

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

* Demande : toute demande d’inscription à une ou plusieurs formation délivrées par LE TOUCHER ZEN GUYANE;
* Client : toute personne physique ou morale qui finance une formation;
* Entreprise : personne morale qui passe commande et finance une action de formation pour un ou plusieurs de ses salariés;
* Stagiaire : personne physique qui participe à une formation;
* Délai d’Inscription : période entre la demande d’inscription à une ou plusieurs Formation et l’inscription définitive;
* Contrat : l’ensemble constitué du bulletin d’inscription, du contrat de formation professionnelle, des présentes CGV, et toute annexe visée au contrat de formation ; ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement des présentes intervenant en vertu de la convention des Parties;
* Digiforma : logiciel de gestion de formation - espace extranet sécurisé et collaboratif de partage de documents conforme à la réglementation RGPD;
* Organisme financeur : organismes nationaux ou régionaux ou de branche qui financent les actions de formation;
* Organisme de formation : Le TOUCHER ZEN GUYANE;
* CGV : Conditions Générales de Vente détaillées ci-dessous et objets des présentes.

# 1. Objet et champ d’application

Les CGV définissent  les droits et obligations des Parties susmentionnées pour l'ensemble des prestations de formation engagées par l'Organisme de formation pour le compte du Client.

Les CGV prévalent sur toute autre documentation émanant du Client, et en particulier sur toutes éventuelles conditions générales d’achat du Client.

Dès lors que le Client formule une Demande, il déclare être majeur et avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s’engager, et déclare adhérer sans restriction ni réserve aux présentes CGV ainsi qu’à la politique de confidentialité de l'Organisme de formation, ce qui implique également l'acceptation sans réserve des présentes CGV de la part, le cas échéant, de l'entreprise, du stagiaire et de l'organisme financeur.

Dans le cas où l’une des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l’intention originelle des Parties.

L'organisme de formation se réserve le droit d'adapter, ou de modifier unilatéralement les présentes CGV.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date d’envoi de la validation d’inscription à la ou les formations choisies par le Client.

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date de validation de la Demande du Client.

Elles resteront effectives durant toute la durée des services contractualisés, et ce, jusqu'à extinction des garanties et obligations auxquelles se sont engagées les Parties par les présentes.

# 2. Inscription et documents contractuels

## 2.1. Traitement de la Demande du Client

Le Client avisera l'Organisme de formation des modalités spécifiques de prise en charge de sa formation au moment de l’inscription. Les démarches liées à ce financement sont à la charge du Client, l'Organisme de formation lui fournira tous les documents nécessaires à cet effet.

Le Client pourra effectuer sa Demande, en fonction du type de financement, selon les modalités d’inscription en vigueur pour la formation choisie via le site internet, par messagerie électronique, par téléphone, au sein des locaux de l'Organisme de formation (sur rendez-vous), via Resalib ou par voie postale.

A réception de cette Demande, l'Organisme de formation lui transmettra, via DIGIFORMA une fiche de renseignement, le manuel de l'étudiant de la formation sollicitée, la charte de l'élève, les présentes CGV, ceci pour permettre au Client de prendre une connaissance exhaustive des objectifs et attendus de la formation envisagée.

Si le Client adhère, il fournira en retour la fiche de renseignement complétée, sa pièce d'identité et ses diplômes confirmant l'acquisition des pré requis à la formation.

A réception de ces éléments, l'Organisme de formation fixera un rendez-vous au Client afin qu'ensemble, ils réalisent une analyse des besoins, qui permettra de vérifier la cohérence entre le profil du Client et son projet de formation professionnelle. De même, cet entretien permettra de répondre de manière exhaustive à l'ensemble des questions que le Client pourrait se poser.

S'il y a concordance, la finalisation du Contrat (basé sur les articles L.6353-1 et L.6353-2 du Code du travail) s'effectuera par la signature de l'ensemble des documents via DIGIFORMA. Le Client bénéficiera dès lors, de son propre espace extranet sécurisé et collaboratif, conforme à la règlementation RGPD, et qui lui servira durant toute la durée de sa formation.

## 2.2. Effectivité de l'inscription

L'inscription du Client ne deviendra définitive qu'à l'issue du délai de rétractation défini à l'article 3 des présentes.

* **Personnes morales**

L'inscription ne sera effective qu'après réception de l'ensemble des pièces ci-après requises :

* Contrat signé et tamponné,
* Acompte décrit dans la convention

L'entreprise peut aussi, dans le cas d'une reconversion professionnelle ou d'une formation continue, financer tout ou partie de la formation de son (ou ses) employés.

Dans ce cas, la convention établie et qui liera les Parties prendra un caractère tripartite.

* **Personnes physiques**

**En cas de financement sur fonds propres :**

L'inscription ne sera effective qu'après réception de l'ensemble des pièces ci-après requises :

* Contrat signé,
* Acompte
* Mandat de prélèvement
* Chèque de caution

**En cas de recours à un Organisme financeur (total ou partiel):**

L'inscription ne sera effective qu'après réception de l'ensemble des pièces ci-après requises :

* Contrat signé,
* Accord de prise en charge par l'Organisme financeur

Il est ici précisé que cet accord deviendra une annexe au Contrat pour permettre de s'assurer de la bonne fin du paiement de la formation par l'Organisme financeur, auquel l'attestation de fin de formation sera transmise en temps voulu.

**Refus de commande**

Dans le cas où un Client s’inscrirait à une formation du TOUCHER ZEN GUYANE, sans avoir procédé au paiement des formations précédentes, l'Organisme de formation pourra refuser d’honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## 3. Rétractation

A compter de la signature du Contrat, le Client personne physique bénéficie d’un délai de dix (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 ».

Pour ce faire, il en informe l'Organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception ou recommandée en mains contre décharge.

Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du bénéficiaire.

**4. Prix**

Tous les prix sont indiqués en euros, sont forfaitaires et s’entendent hors taxes (exonération en Guyane).

Les prix comprennent la formation et les supports pédagogiques; ils n’incluent pas les frais de restauration, de transport ou d’hébergement du Stagiaire sauf cas particuliers. Dans ce dernier cas, les modalités en sont alors expressément précisées sur la fiche de présentation de la formation ou sur le contrat ou la convention.

Pour les Stagiaires dont la formation est prise en charge par une entreprise ou un organisme financeur, il est fait application d'une majoration de 20% du prix total et forfaitaire, quel que soit le montant pris en charge, ceci pour tenir compte des frais administratifs supplémentaires et du temps de gestion administrative supplémentaire qui sera alors imposé à l'Organisme de formation (fiches d’assiduité, attestations de réalisation, facturations des séquences réalisées, temps de numérisation par séquence des livrets d’étudiant, etc...).

Que le coût de la formation soit pris en charge ou non, un chèque de caution représentant 50% du solde du montant de la formation restant à payer sera remis par le Stagiaire lors de la signature du contrat. Il sera remplacé chaque année, en tenant compte de l’encours et de sa date de validité.

Ce chèque sera refait chaque année pour un montant de 50% du solde dû à la date anniversaire et l’ancien chèque restitué au stagiaire.

Si une échéance est impayée, et que cet incident n’est pas réglé dans le 15 jours suivants l'incident, le chèque de caution sera encaissé.

**5. Conditions de paiement**

**Personnes morales :**

Sauf stipulation expresse et contraire, l'acompte prévu à la convention est versé avant le début de la formation, (cf.: 2.2. Effectivité de l'inscription).

Le solde fera l'objet de facturation tel que convenu sur la convention liant les Parties. Ces factures seront payables comptant et sans escompte, à réception desdites factures par chèque ou virement.

En cas de défaillance de paiement par l’entreprise, l'Organisme de formation est fondé à réclamer le montant dû, ainsi que celui dû au titre des pénalités de retard au Stagiaire, solidairement débiteur à son égard, ce à quoi le Stagiaire s’engage.

**Personnes physique financement sur fonds propres:**

Après le délai de rétractation (Cf.: article 3 du CGV), le Client règle, pour rendre effective son inscription,  un montant égal à 30% du coût total de la formation.

Le Client peut bénéficier de modalités de paiement adaptées à son cas personnel, qui seront alors explicitement décrites dans le contrat liant les Parties.

Le solde dû fera l'objet d'une facturation telle que décrite dans le contrat précité. Les factures ainsi émises seront payables comptant et sans escompte, à réception, par chèque ou virement.

Le financement sur fonds propres d'une formation s'effectuant en plusieurs mensualités spécifiquement et expressément précisées dans le Contrat, en cas de rejet de chèque ou de virement ou de prélèvement, ceux-ci entrainant de fait, des frais administratifs supplémentaires pour l'Organisme de formation, des frais de traitement de 25 € (vingt-cinq euros) seront facturés au Client.

**En cas de recours à un Organisme financeur :**

Il est ici rappelé que le Client, afin d'accéder à la formation, aura préalablement fourni l'attestation de prise en charge dans les délais impartis.

En cas de prise en charge partielle du montant de la formation par l'Organisme financeur, le solde sera facturé au Client.

En cas de défaut de paiement par l'Organisme financeur, l'Organisme de formation est fondé à réclamer le montant dû, ainsi que celui dû au titre des pénalités de retard au Stagiaire, solidairement débiteur à son égard, ce à quoi le Stagiaire s'engage.

**6. Défaut de paiement**

**Pénalités de retard :**

Toute somme non payée dans un délai de 30 jours calendaires, entrainera l'application d'un intérêt minimum prévu par l'article L 441-6 du code de commerce, soit trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Toute facture non réglée dans ce délai sera majorée à titre de clause pénale de 20%, sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être dûs pour une autre cause que le retard de paiement. Les pénalités de retard seront exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire (Article L.441-6 du Code du Commerce). Au-delà du légal de paiement, une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ sera ajoutée aux sommes dues.

L'ensemble de ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l’avis informant le Client qu’elles ont été portées à son débit.

**Cas où la créance n'a pu être recouvrée à l'amiable**

Un état exécutoire est adressé au débiteur de l'Organisme de formation, sans paiement dans un délai de quinze (15) jours.

Ces poursuites entraîneront des frais supplémentaires à l'encontre du débiteur. A défaut de règlement, le stagiaire pourra être exclu de la formation. Toute formation réalisée et suivie qui n'aura pas été réglée ne pourra pas faire l'objet d’une attestation de fin de formation, de la présentation à l’examen ou d'une nouvelle inscription par l'Organisme de formation.

**7. Début et fin de formation**

Avant le début de la formation, une convocation numérique via Digiforma précisant la date, le lieu et les horaires de formation, est adressé au Client sur son espace administratif personnel.

A l'issue de la formation, une attestation de suivi de formation sera disponible depuis l'espace administratif du Client, cette attestation sera également fournie à l'Organisme financeur et/ou à l'employeur.

Il en va de même pour l'attestation de réalisation.

En cas de financement par France Travail, l'Organisme de formation complètera les informations requises par le financeur.

Selon la formation suivie, le Client pourra, à la fin de son parcours, se soumettre à une évaluation de ses compétences dans en vue d'obtenir une certification professionnelle.

Ces différentes possibilités sont clairement explicitées dans le Contrat des formations concernées.

**8. Absences et examen final**

La présence de l’étudiant à l’ensemble des modules est impérative à l’accession à l’examen final.

Il ne sera pas toléré plus de 10% d’absence sur l’ensemble de la formation, et pour l’ensemble des pratiques contrôlées sur l’année scolaire.

Le stagiaire pourra rattraper les heures manquées (si plus de 10% et moins de 40%) avec le groupe suivant directement le sien (G+1) pour pouvoir se présenter à l’examen final.

Au-delà de 40% d’absence ou si les heures à rattraper (plus de 10%) se font avec des groupes ultérieurs (G+2 ou plus), dans ce cas, le stagiaire devra répéter l’ensemble des modules et s’acquittera en sus, de 50% du coût de la formation complète.

## Impact des absences sur la présentation de l’examen final :

Le stagiaire pourra à titre exceptionnel reporter son examen final une fois, l’examen sera donc proposé avec le groupe suivant. Ce report sera effectué d’office si le stagiaire a dépassé les 10% d’absence autorisée. Un deuxième report d’examen donnera lieu à une facturation complémentaire. Tout report ultérieur est exclu.

**9. Force majeure**

En matière contractuelle, pour qu'un événement déclenche une clause de force majeure, il doit être imprévisible et exceptionnel, indépendant de la volonté des Parties au Contrat, et non imputable à la faute ou à la négligence de l'une d'elles, et suffisamment grave pour rendre impossible à la partie débitrice l'exécution de ses obligations contractuelles.

Si le Client personne physique est confronté à un cas de force majeure dûment reconnu, le Contrat est résilié, à la condition qu'il en est averti l'Organisme de formation par lettre recommandée avec accusé réception ou en mains contre décharge, en joignant le justificatif (nature, durée probable et les effets prévisibles de l'événement), et ce, dès survenance du fait générateur de la clause de force majeure.

Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées au Client personne physique sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au Contrat.

**10. Annulation, interruption, report du fait de l'Organisme de formation**

En cas d’annulation de la formation par LE TOUCHER ZEN GUYANE, le Client sera informé par écrit ou par tout moyen convenable et pourra demander, soit le remboursement de l’intégralité du règlement déjà effectué incluant les frais de dossier, soit le report des frais de formation déjà versés sur une autre formation.

La formation ne pourrait s'interrompre du fait de l'Organisme de formation qu'en cas de force majeure. Toutefois, en application de l'article L6354-1 du code du travail, il est convenu entre les Parties, que faute de réalisation partielle ou totale de la formation par l'Organisme de formation, ce dernier s'engage à rembourser au prorata les sommes indument perçues de ce fait.

L'Organisme de formation se réserve le droit d'ajourner une session (ou un module), avant le début de celle-ci, si le nombre de participants prévu est jugé pédagogiquement insuffisant par l'Organisme de formation. Dans ce cas, l'Organisme de formation en informera chaque participant, dans les plus brefs délais par écrit, et leur proposera une nouvelle date pour la formation concernée.

En cas de refus de participation à la nouvelle date, l'Organisme de formation restituera au Client personne physique le montant des sommes excédant la prestation déjà fournie.

**11. Annulation ou interruption, abandon du fait du Client**

**En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation**

* Dans un délai supérieur à 1 mois avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
* Dans un délai compris entre 1 mois et 2 semaines avant le début de la formation : 70 % du coût de la formation est dû.
* Dans un délai inférieur à 2 semaines avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Pour tous les cas d'**interruption ou abandon du stage du fait du Client**, les prestations effectivement dispensées seront dues par le Client. En outre, pour compenser le préjudice subi par l'Organisme de formation, en raison des pertes dues à l'abandon de la formation par le Client, celui-ci s'engage à verser à titre de dédommagement la totalité du prix de la formation défini dans les conventions ou contrat de formation, et cela que tout ou partie du coût de la formation soit pris en charge par un Organisme financeur ou non..

Le coût de ce dédommagement ne pourra faire l’objet d’une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO. La mention "Dédommagement" sera portée sur la facture.

**11. Non renonciation**

Le fait pour l'une des Parties, de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations visées par le sprésentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

**12. Propriété intellectuelle**

Les contenus des formations sont des œuvres protégées par des dispositions nationales et internationales en matière de droits d’auteur et de droits voisins.

Le Client s’engage dans ces conditions, sous peine de poursuites judiciaires à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser le contenu des formations, sans autorisation expresse préalable du TOUCHER ZEN GUYANE, ce qui exclut toutes opérations de transfert, de revente, de location, d’échange, et de mise à disposition des tiers par tous moyens.

**13. Médiation**

Conformément à l'article L612-1 du code de la consommation, le Client personne physique a la faculté de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige l'opposant à l'Organisme de formation.

Le recours au médiateur s'effectue lorsque le Client  a adressé une réclamation écrite à l'Organisme de formation par courrier postal avec accusé de réception, et n'a pas obtenur de satisfaction ou de réponse dans un délai de 2 (deux) mois suite à la réception de l'accusé de réception.

Le médiateur doit être saisi dans un délai d'un (1) an suite à la réclamation du Client auprès de l'Organisme de formation.

Le médiateur peut être saisi :

* par internet : https://mediateur-consommation-smp.fr
* par courrier :      Société Médiation Professionnelle - Médiateur de la consommation -

 24 rue Albert de Mun - 33 000 BORDEAUX

A défaut de résolution amiable, tout litige de toute nature ou toute contestation relative à la formation ou à l’exécution de la commande sera soumis au tribunal compétent.

La responsabilité de l'Organisme de formation vis-à-vis du Client ne saurait excéder en totalité le montant payé par le Client au TOUCHER ZEN GUYANE au titre des présentes conditions.

**14. Loi applicable et attribution de juridiction**

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre LE TOUCHER ZEN GUYANE et ses Clients.

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l’amiable sera de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE CAYENNE, quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Le Client accepte cette attribution de juridiction sans aucune restriction, ni réserve.

**15. Obligation de non sollicitation**

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel du TOUCHER ZEN GUYANE ayant participé à l'exécution du contrat, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la cessation des relations contractuelles.

En cas de non-respect de la présente obligation, le Client devra verser au TOUCHER ZEN GUYANE à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

**13. Données personnelles**

Conformément à l’article 32 de la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l’égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d’un droit d’accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant ayant été collectées par l’intermédiaire du TOUCHER ZEN GUYANE.

Il suffit, pour exercer ce droit, d’adresser un courrier postal aux coordonnées figurant sur la facture, à l’attention du TOUCHER ZEN GUYANE.

Les données personnelles concernant le Client, recueillies par l’intermédiaire des différents formulaires et notamment du Contrat de formation et toutes informations futures, sont utilisées par LE TOUCHER ZEN GUYANE uniquement dans le cadre de la mise en œuvre des services offerts, et ne font l’objet d’aucune communication à des tiers autres que les éventuels prestataires techniques en charge de la gestion des commandes, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l’opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir.

**V2 révisée à Cayenne, le** 23 Janvier 2024

**La Directrice du TOUCHER ZEN GUYANE**

**Nathalie JEAN**