

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. OBJET, PÉRIMÈTRE ET APPLICABILITÉ

Les présentes conditions générales de vente (CGV), révisables à tout moment, s'appliquent à toutes Prestations de services fournies par e-santé FORMATION. Toute commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire opposée par le Client ne peut prévaloir sur les présentes CGV. Le fait qu' e-santé FORMATION ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des informations et conseils suffisants d' e-santé FORMATION , lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

2. COMMANDE

Toute commande de prestation, formalisée par la validation d'un devis et par l'inscription, implique que le Client accepte le programme établi à la date de sa commande et le contenu de la Prestation (pédagogique et financière) dont il possède un exemplaire.

e-santé FORMATION se réserve le droit de refuser une commande sans avoir à justifier sa décision.

3. PRESTATIONS DE SERVICES

e-santé FORMATION réalise :

- Des prestations de formation inter-entreprises et intra-entreprise,
- Des accompagnements à la Validation des Acquis,
- Des bilans de compétences,
- Des prestations de conseil, d'analyse de pratiques, d'animation de groupes de parole

4. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix facturé au Client est celui en vigueur au jour de l'enregistrement de la commande. Il est indiqué sur le programme de chaque formation.

Le prix est indiqué en euros. La TVA (20%) est applicable pour les Prestations de conseil, d'analyse de pratiques, d'animation de groupes de parole.

Toute facture adressée au Client est payable en totalité à réception et dans un délai de trente (30) jours, sans escompte. Une facture intermédiaire est adressée pour les Prestations de plus de cinq jours.

Toute formation commencée est dûe en totalité.

En cas de prise en charge par un organisme tiers (OPCO etc.), il appartient au Client de lui adresser une demande en ce sens avant le début de la Prestation. L'accord de prise en charge doit être adressée à e-santé FORMATION avant l'inscription. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers (OPCO etc.), la différence sera directement facturée au Client. L'accord de prise en charge doit parvenir à e-santé FORMATION avant le premier jour de formation, sans quoi la totalité des frais de formation est facturée au Client. En cas de non-règlement par l'organisme tiers (OPCO etc.), quelle qu'en soit la cause, la facture devient exigible auprès du Client.

5. CONVOCATIONS

Le Client doit s'assurer de la remise des convocations aux participants qui relèvent de son organisme et de leur présence à la formation. e-santé FORMATION n'engage aucune responsabilité en lien, direct ou indirect, avec l'absence d'un participant.

6. ANNULATION, REPORT, ABSENCE

6.1 ANNULATION

Toute annulation par le Client doit être signalée par téléphone et confirmée par courriel à l'adresse suivante : formation@e-santeformation.fr

Facturations au Client en cas d'annulations :

- plus de deux semaines avant le début de la Prestation : pas de facturation.
- entre une et deux semaines avant le début la Prestation : indemnité de 50% du coût de la Prestation.
- moins d'une semaine avant le début de la Prestation : indemnité de 100% du coût de la Prestation.

e-santé FORMATION peut annuler toute Prestation en cas d'insuffisance de participants, de problème technique ou logistique, et ce sans que cela ne donne lieu à aucun dédommagement au bénéfice du Client. Les participants et le Client sont prévenus au plus tôt avant le début de la Prestation. Les sommes déjà versées seront remboursées et une nouvelle proposition commerciale sera établie.

6.2 REPORT

Un report, intervenant à l'initiative du Client moins de deux semaines avant le début de la Prestation, est considéré comme une annulation. Lorsque le Client reporte de son fait des journées entre 15 et 30 jours avant la date prévue, e-santé FORMATION est en droit d'exiger le paiement d'une somme égale à 15% HT du prix de ces journées planifiées.

6.3 ABSENCE

e-FORMATION s'engage à transmettre au Client une attestation de fréquentation effective des participants aux stages de formation.

Toute absence d'un participant donne lieu à la facturation au Client d'une indemnité égale au du coût de la Prestation. Cette somme fera l'objet d'une mention spécifique en facturation..

7. RÈGLEMENT

Les modes de règlement :

- par virement, aux coordonnées du compte bancaire figurant sur la facture,
- ou par chèque, libellé à l'ordre d' e-santé FORMATION , signé et présentant le montant total à payer,
- ou en espèces remises en main propre au responsable d'e-santé FORMATION contre récépissé,
- ou par prélèvement SEPA.

Tout retard de paiement entraîne :

- Des intérêts de retard de paiement de 3 fois le taux d'intérêt légal,
- L'exigibilité immédiate des factures non échues,
- Une suspension ou annulation des Prestations en cours, sans que cela ne donne lieu à des dommages et intérêts pour le Client.

Par ailleurs, conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout règlement postérieur à la date d'exigibilité donne lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Si ces frais sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnité complémentaire sera exigible.

8. AIDE FINANCIÈRE – PARTENAIRE PUBLIC

Le Client s'engage à respecter les obligations imposées par un partenaire public intervenant dans le cadre sa Commande et de respecter toutes les dispositions et obligations liées aux aides publiques perçues par le Client et/ou e-santé FORMATION.

9. RETRAIT D'UNE AIDE FINANCIÈRE

Si e-santé FORMATION est contraint d'annuler une Prestation du fait du retrait d'une aide financière, les sommes versées par le Client sont conservées à concurrence des dépenses engagées sans que cela ne donne lieu à aucun dédommagement. Le solde restant sera restitué au Client.

10. RÉTRACTATION

10.1 RÉTRACTATION : CLIENT CONSOMMATEUR OU NON PROFESSIONNEL

Selon l'article L221-18 du code de la Consommation, pour tout contrat conclu à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'acceptation de l'offre pour se rétracter sans frais ni pénalités.

Selon l'article L6353-5 du code du Travail, pour tout contrat non conclu à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de l'acceptation de l'offre pour se rétracter sans frais ni pénalités.

Le Client reconnaît et accepte que dans la situation où la Prestation est effectuée avant la fin du délai de rétractation, il ne peut pas exercer ce droit.

Pour se rétracter, le Client doit envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : e-santé FORMATION - 227, rue Pierre Carrère – Parc d'activité de la Gineste – 12000 RODEZ ou remise en main propre contre récépissé à un représentant d'e-santé FORMATION.

10.2 RÉTRACTATION : CLIENT PROFESSIONNEL

Sauf à respecter les conditions de la loi du 2014-344 du 17 mars 2014, le Client professionnel ne peut pas se prévaloir de droit de rétractation.

11. LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ D'E-SANTÉ FORMATION

La responsabilité d'e-santé FORMATION ne peut en aucun cas être engagée pour défaillance technique du matériel ou cause étrangère et se limite à l'indemnisation des dommages directs justifiés par le Client dans la limite du prix versé par le Client au titre de la Prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité d'e-santé FORMATION n'est engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et la réputation.

12. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'oblige à :

- Respecter l'ensemble des engagements et obligations issus du Contrat et des présentes CGV,
- Utiliser les outils mis à sa disposition par e-santé FORMATION conformément aux conditions d'utilisation indiquées,
- Fournir toutes les informations et documents utiles à l'étude d'éligibilité du Client et à l'exécution de la Prestation,
- Faciliter la mission de e-santé FORMATION en mettant à sa disposition toutes les informations détenues par ses services et en facilitant la liaison entre ses services et e-santé FORMATION,

- Indiquer nommément les interlocuteurs d'e-santé FORMATION et honorer les rendez-vous,
- Informer e-santé FORMATION de tout changement de sa situation pouvant impacter la Prestation, quel qu'il soit,
- Fournir la logistique d'accueil requise le cas échéant,
- Respecter et faire respecter le programme et les règles de participation, de sécurité et déontologie imposées au regard de la nature de la Prestation,
- Répondre aux questionnaires soumis par e-santé FORMATION ,
- Ne pas engager, faire engager ni chercher à faire engager aucun intervenant de e-santé FORMATION ayant participé à la formation.

À défaut, e-santé FORMATION sera fondé à refuser, annuler, suspendre ou reporter l'exécution de la Prestation.

13. CONDITIONS PARTICULIÈRES E-LEARNING

a. Prérequis technique e-learning

Le Client devra s'assurer préalablement, et durant toute l'utilisation du service, de la compatibilité permanente de son environnement technique avec la plate-forme e-learning utilisée par e-santé FORMATION (ci-après « la plateforme »). Il ne pourra pas se prévaloir, postérieurement au test préalable et si ce test s'est révélé satisfaisant, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

b. Accès au(x) module(s)

La bénéficiaire, inscrit à la formation par le Client, accède au module de e-learning via un accès distant sur la plate-forme. Après réception de la commande signée par le Client, et confirmation de prise en charge par l'organisme tiers le cas échéant, e-santé FORMATION transmet les informations d'accès à la plate-forme au bénéficiaire.

13.1 MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE E-LEARNING

a. Droit d'usage personnel

Les identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent en aucun cas être cédés et/ou partagés et/ou revendus à une autre personne salariée ou non du Client, sauf à notifier expressément, avant la première connexion, le changement de bénéficiaire dans les conditions prévues à l'article 6 « ANNULATION REPORT et ABSENCES» des présentes. En cas contraire, e-santé FORMATION se réserve le droit de suspendre l'accès à la plate-forme, sans indemnité ni préavis.

En cas de perte de ses identifiants, le Client s'engage à informer e-santé FORMATION sans délai. À défaut, le Client répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants.

b. Durée et garantie du service

Les accès à la Prestation sont valables pour la durée spécifiée lors de la commande et sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il n'y a pas de limitation concernant la durée de chaque connexion, sauf panne éventuelle ou spécificités techniques du réseau internet. Le Client s'engage à informer e-santé FORMATION dans un délai de 24 heures de tout dysfonctionnement. A défaut, il ne sera plus en mesure d'émettre une quelconque réclamation.

c. Dysfonctionnement technique.

e-santé FORMATION s'engage à remédier à tout dysfonctionnement technique dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, la durée d'accès au module sera prolongée pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Néanmoins, e-santé FORMATION ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due à un cas de force majeure, à des coupures de courant, à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès.

d. Maintenance

e-santé FORMATION se réserve la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur son serveur et s'efforcera :

- De prévenir le Client au moins 24 heures à l'avance,
- De limiter le temps d'interruption du service au strict minimum,
- De proroger l'accès au module pour une durée correspondant à celle de l'interruption de service.

Le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare accepter les caractéristiques et les limites du service.

e. Non-conformité et anomalies

Par « non-conformité » on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et la commande signée par le Client.

Par « anomalie » on entend tout incident, blocage, dégradation des performances, panne, non-respect des fonctionnalités définies dans la documentation mise à la disposition du Client et des utilisateurs sur le site internet empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s). e-santé FORMATION ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie doit être formulée par écrit dans les 8 jours suivant la livraison des identifiants. Le Client s'abstient d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers sur le(s) module(s) présentant une non-conformité ou une anomalie. e-santé FORMATION ne garantit pas les anomalies trouvant leur origine dans des circonstances qui lui sont indépendantes.

13.2 LIMITE DES RESPONSABILITES

e-santé FORMATION s'efforce d'assurer au mieux l'accès permanent à ses sites internet ainsi que l'exactitude des informations disponibles. e-santé FORMATION est tenu d'une obligation de moyens. La responsabilité d' e-santé FORMATION ne saurait être recherchée en cas de non-respect par le Client ou le bénéficiaire de leurs obligations contractuelles. Ces derniers sont seuls responsables du choix des modules commandés, de l'usage et des interprétations qu'ils en font, des résultats qu'ils obtiennent, des conseils et actes qu'ils en déduisent et/ou émettent. Le contenu des sites objets des présentes n'a pas vocation à remplacer ou à se substituer le cas échéant à la consultation d'un conseil.

13.3 CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Afin de faciliter l'expérience du bénéficiaire, il est fait usage d'un fichier enregistré sur sa machine le temps de sa visite sur le site. Ce fichier ne contient pas d'information nominative (seulement un identifiant de session) et est détruit dès la fermeture du navigateur.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

e-santé FORMATION attire l'attention du destinataire des propositions sur le caractère confidentiel des documents qu'elles contiennent et sur le fait que e-santé FORMATION en reste seule propriétaire. Toute violation de cette confidentialité constituerait une atteinte au droit de propriété de e-santé FORMATION. De même, les documents remis au cours d'une prestation sont la propriété de e-santé FORMATION. Leur reproduction fait l'objet de droits négociables avec e-santé FORMATION .

Il est formellement interdit, sauf accord express et préalable de e-santé FORMATION , d'enregistrer ou de filmer les séances de formation lors des sessions présentiellees.

15. MATERIEL

e-santé FORMATION peut être amené à mettre à la disposition du Client des matériels de toute nature (mobilier, outils technologiques, etc.). Le Client en assume la responsabilité pleine et entière (perte, dégradation, vols, etc.) pendant toute la durée d'utilisation. La responsabilité d' e-santé FORMATION ne peut en aucun cas être engagée en cas de dommage résultant d'une mauvaise utilisation des matériels par le Client ou le bénéficiaire.

16. FORCE MAJEURE

e-santé FORMATION ne peut être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure ou cas fortuit. Sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à e-santé FORMATION , les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable d'e-santé FORMATION .

17. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

e-santé FORMATION respecte ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel conformément aux lois et réglementations et notamment la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, dans sa version actuellement en vigueur, et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (Règlement Général pour la Protection des Données – RGPD).

Le Client informe chaque utilisateur que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par e-santé FORMATION aux fins de réalisation et de suivi de la formation au titre du contrat conclu. Les informations collectées sont la civilité, le nom, le prénom, l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de téléphone, la fonction. L'utilisateur peut accéder aux données le concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation de leur traitement. L'utilisateur peut contacter le Délégué à la Protection des Données par mail à l'adresse suivante : dpo@altriane.fr. Si l'utilisateur estime, après nous avoir contacté, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL. Ses données peuvent être rendues anonymes afin d'être utilisées pour la production de statistiques. Ses données sont conservées selon les durées légales qui y sont associées.

18. DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

En cas de litige survenant entre le Client et e-santé FORMATION à l'occasion de l'exécution du contrat, une solution à l'amiable est recherché dans les trente (30) jours de la notification du désaccord par l'une ou l'autre des parties et, à défaut, le règlement est du ressort du tribunal compétent de Rodez.

18.1 LE CLIENT NON PROFESSIONNEL – CONSOMMATEUR

Conformément aux articles L6111-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation, , le Client non professionnel ou le consommateur peut recourir gratuitement à la médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Un Client est un « consommateur » au sens de l'article liminaire du code de la consommation.

Le Client doit en premier lieu adresser sa réclamation directement par écrit à e-santé FORMATION .
Si les tentatives de résolution du litige n'ont pu aboutir, le Client non professionnel ou le consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur dont e-santé FORMATION relève afin de trouver une solution amiable en contactant l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par :

- Courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes
- Mail : contact@anmconso.com,
- Internet : <https://www.anm-conso.com>.

Pour se faire, le consommateur complète le formulaire mis à sa disposition sur le site internet, accompagné des documents étayant sa demande.

Si les tentatives de résolution amiable du litige entre e-santé FORMATION et le Client non professionnel, sur l'interprétation et/ou l'exécution des présentes CGV n'ont pu aboutir, alors le litige est porté devant le Tribunal compétent de Rodez.

18.2 LE CLIENT PROFESSIONNEL

Si un litige survient au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes CGV, e-santé FORMATION et le Client professionnel s'efforcent de le régler à l'amiable.

En cas de litige, le Client professionnel peut adresser à e-santé FORMATION une réclamation par écrit.

Si aucun accord amiable n'est trouvé, le litige est porté devant le Tribunal compétent de Rodez.