Conditions Générales de Ventes

Form-et-vous
10 rue du 48ème régiment d'infanterie
22200 GUINGAMP
Siret : 94967821300016
NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)

Objet

Les conditions générales de vente, décrites ci-après, détaillent les droits et obligations de FORM-ET-VOUS, représenté par Monsieur ESTRADE DAVID, et de son (sa) bénéficiaire / bénéficiaire dans le cadre des prestations suivantes : Bilan de compétences.

Toute prestation accomplie par Monsieur ESTRADE DAVID implique donc l'adhésion sans réserve du bénéficiaire aux présentes conditions générales de vente.

Public

L'ensemble des prestations sont accessibles à tous public : salarié du privé ou du publique, professionnel, personne sans emploi, étudiant, personnes en situation de handicap.

Concernant les personnes en situation de handicap, un accompagnement personnalisé sera mis en application en accord avec les besoins du bénéficiaire et une évaluation des besoins de compensation effectuée si nécessaire. Dans ce cadre, tout handicap pouvant porter préjudice à votre formation doit être signalé, ainsi que les actions de remédiation déjà en cours.

Les prérequis, objectifs, durée, contact, modalités d'exécution et d'évaluation, tarifs, méthodes mobilisées sont indiqués sur le site internet, le catalogue de formation et la convention de formation.

Engagement contractuel

Toute demande de prestation peut faire l'objet de l'établissement et de l'envoi par FORM-ET-VOUS d'un devis ainsi que d'un programme de formation.

La signature du devis vaut acceptation de celui-ci ainsi que des présentes conditions générales de vente.

Tout contrat ou convention de formation professionnelle est établi selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur (articles L6353-1 à L6353-7 du Code du travail).

Le client s'engage à retourner au plus tôt à FORM-ET-VOUS un exemplaire signé soit par courrier, soit par mail, ou par signature électronique.

Droit de rétractation

En application des articles L.221-18 à 28 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

L'exercice du droit de rétractation se fait par lettre recommandée avec avis de réception, conformément à l'article L6353-5 du code du travail, adressée à ESTRADE DAVID 10 rue du 48ème régiment d'infanterie 22000 GUINGAMP ou par mail à estradedavid185@gmail.com

SAS FORM-ET-VOUS
06.44.23.01.69
www.Form-et-vous.com
Siret : 949 678 213 00016
NDA : 53220926322 (ne vaut pas agrément de l'Etat)

Il peut s'il le souhaite, refuser ce droit de rétractation, afin de démarrer sa formation immédiatement. Un formulaire de renonciation au droit de rétractation est disponible sur demande.

Attention : le droit de rétractation ne s'applique pas aux formations e-learning, conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation.

https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485

SANCTION DE LA FORMATION

Les attestations de formations ne pourront être transmis qu'après l'accomplissement de la formation, la passation de tous les modules et modalités de la formation, y compris les évaluations et questionnaire de satisfaction, et, le cas échéant, le paiement des frais d'inscription.

En tout état de cause, FORM-ET-VOUS n'est tenu qu'à une obligation de moyens et pas de résultats.

Une attestation de fin de formation est établie à l'attention du bénéficiaire et de son employeur le cas échéant.

OFFRES E-LEARNING

FORM-ET-VOUS commercialise à destination des Consommateurs des formations à distance via des contenus de formation mis à disposition en ligne via un Site internet et/ou une plateforme.

Les programmes des formations sont recensés sur le Site dans des catalogues distincts et/ou envoyé au client.

Ils sont détaillés par fiches thématiques dans les catalogues des formations, précisant également les modalités de suivi et les types d'évaluation.

Les Formations E-LEARNING sont réservées aux Consommateurs qui passent commande après acceptation des CGV. Les Visiteurs sont expressément renvoyés à ces dernières.

Il est recommandé, pour accéder à ces fonctions de manière optimale, d'utiliser les navigateurs suivants :

- Microsoft Edge 15 et ses versions ultérieures ;
- Internet Explorer 9 et ses versions ultérieures ;
- Firefox 3.6 et ses versions ultérieures ;
- Safari 7 et ses versions ultérieures ;
- Chrome 7 et ses versions ultérieures ;
- Opera 12 et ses versions ultérieures.

Le client s'engage à réaliser un test de connexion avant le démarrage de la session et devra s'assurer de disposer du matériel suivant :

- Ordinateur ou tablette avec une mise à jour récente
- Connexion internet suffisante pour lire les vidéos, afficher les documents et animations Haut-parleur ou écouteurs

- Caméra pour les classes virtuelles

Une visio sera réalisée en amont avec le formateur afin de vérifier la conformité des accès à Keyro.

FORM-ET-VOUS accorde au Client une licence d'utilisation non exclusive, incessible et non transférable de ses contenus de formation à distance, ci-après le « Module ».

L'ensemble des Modules seront mis à la disposition du Client, dans un portail e-learning, après la signature du Contrat ou de la Convention.

L'accès aux Modules est géré par les plateformes e-learning concernées. Un identifiant et un mot de passe sont communiqués au Client après acceptation de la commande sur la base des informations fournies par le Client (nom, prénom, e-mail). L'identifiant et le mot de passe sont confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles. Le Client est responsable de la gestion et de la conservation des identifiants et mots de passe. En conséquence, il appartient au Client de mettre en œuvre toutes mesures de précaution nécessaires à leur protection et à leur conservation.

Le Client est responsable des conséquences de leur utilisation

FORM-ET-VOUS ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du Client.

Le Client s'engage à informer FORM-ET-VOUS de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe dès qu'il en a connaissance.

Le Client disposera d'un délai communiqué par FORM-ET-VOUS pour consommer les licences d'utilisation des Modules.

Passé ce délai, la(les) licence(s) d'utilisation consentie(s) cessera(ont) immédiatement.

FORM-ET-VOUS met le Site à disposition des Visiteurs, sous réserve des aléas techniques et des plages de maintenance applicables.

Les Visiteurs sont informés des interruptions d'accès qui peuvent en résulter.

En conséquence, FORM-ET-VOUS ne peut garantir une accessibilité permanente au Site et ne peut être tenue responsable des éventuels ralentissements ou indisponibilités.

L'accès au Site est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens.

Les Visiteurs reconnaissent avoir conscience des caractéristiques techniques et des aléas relatifs aux temps de chargement, consultation ou autres transactions effectuées sur internet, la constitution même du réseau empêchant de connaître le débit du destinataire, le chemin emprunté par les données ou encore le taux de disponibilité de la bande passante.

Les Visiteurs reconnaissent également qu'ils sont avertis des risques de failles relatives à la sécurité et à la confidentialité des données et contenus envoyés et reçus via internet.

Prix

Les prix des prestations sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et affiché en net de taxes et/ou TTC selon les produits.

Les prix des formations et des bilans de compétences sont indiqués en euros net de taxes :

- l’organisme de formation étant exonéré de TVA

- TVA non applicable (article L 223-3 du CIBS).

L’accompagnement à la certification Qualiopi et tout autre prestation ne faisant pas partie de la formation ou des bilans de compétences sont assujettis au taux de TVA en vigueur.

Monsieur ESTRADE DAVID s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, Monsieur ESTRADE DAVID s'engage à facturer les prestations au prix indiqué lors de l'enregistrement du devis et de sa validation par les parties prenantes.

Une facture et une attestation de présence sera remise à chaque fin de prestation.

Rabais et ristournes

Les tarifs proposés ne comprennent pas les rabais et ristournes que Monsieur ESTRADE DAVID serait amené à octroyer lors de l’établissement du devis.

Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Modalités de paiement

Le règlement des commandes s'effectue à l’ordre de FORM-ET-VOUS :

- Soit par chèque ;
- Soit par virement bancaire.

A titre individuel, la prestation de formation doit être réglé (sauf clause annulation) au plus tard le dernier jour de la prestation.

A titre professionnel, la prestation de formation doit être réglée à réception de la facture.

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, le (la) bénéficiaire doit opérer les modalités suivantes :

- Faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation et s’assurer de la bonne fin de cette demande ;
- Indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- Transmettre l'accord de prise en charge avant la date de prestation ;
- S'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l’organisme collecteur ne prend en charge que partiellement la prestation, le reliquat sera facturé au bénéficiaire.

Modification du planning

En cas d’absence du bénéficiaire, celui-ci doit avertir l’organisme de formation dans un délai optimale, soit 48h pour maladie, 7 jours pour un rendez-vous médical. Le bénéficiaire devra remettre, par tous moyens, un justificatif de son absence dans les délais indiqués ci-dessus.

Hors justificatif, Monsieur ESTRADE se réserve le droit de mettre un terme à la prestation. Le paiement de la prestation restera totalement dû.

Retard de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel, le (la) bénéficiaire / bénéficiaire doit verser à Monsieur ESTRADE DAVID une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour du dernier rendez-vous ou de la dernière journée d'intervention.

Depuis le 1er janvier 2015, le taux d'intérêt légal est révisé tous les 6 mois (Ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014).

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.
Articles 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce.

Clause résolutoire

Si dans les quinze jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement ", le (la) bénéficiaire / bénéficiaire ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la prestation sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de Monsieur ESTRADE DAVID.

Annulation

Toute annulation survenue entre la contractualisation et l'entrée en formation entraîne la conservation de 30%. Cette somme pourra correspondre au versement de l'acompte si celui-ci a été versé par le client. Dans le cas contraire, cette somme sera réclamée par FORM-ET-VOUS en dédommagement des préjudices financiers et organisationnelles.

Toute formation débutée est considérée comme du dans son intégralité.

Toute séance annulée et non reportée sera considérée comme due.

Réclamation

FORM-ET-VOUS est engagé dans une démarche qualité afin de satisfaire au mieux vos attentes. Ainsi, FORM-ET-VOUS dispose d'une politique de gestion des réclamations afin de traiter efficacement toutes les demandes.

Une réclamation se définit comme l'expression écrire, actant d'un mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation. « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Vous pouvez exprimer votre réclamation sur le site www.form-et-vous.com, ou par mail à estradedavid185@gmail.com en indiquant les éléments suivants :

- Nom et Prénom de la personne concernée

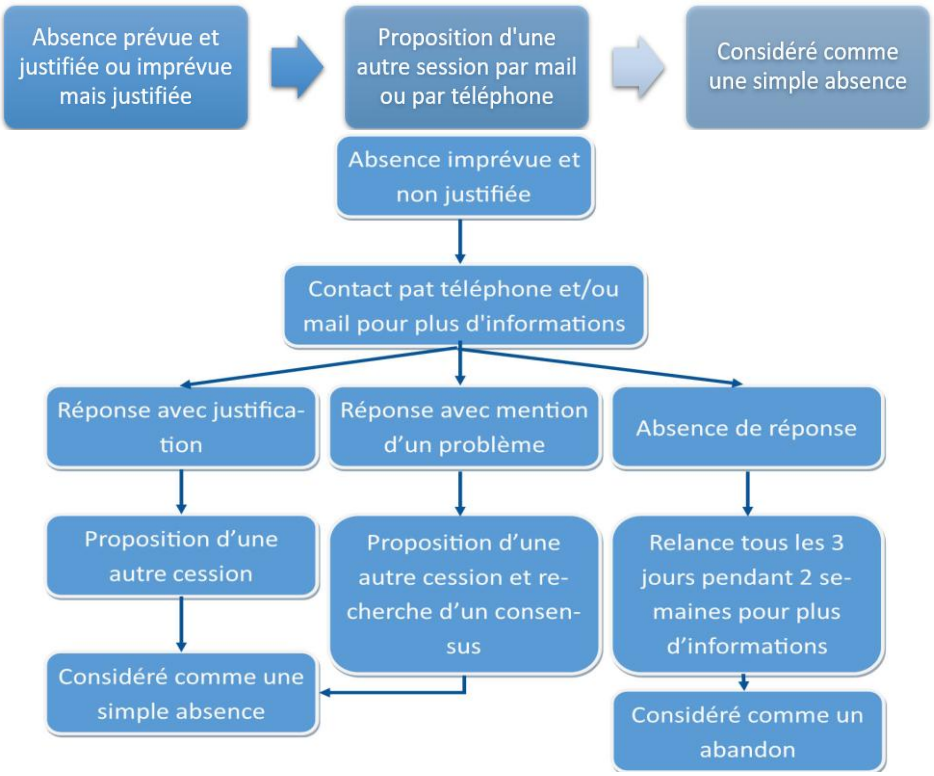
- Objet de la réclamation
- Description précise de la réclamation.

Je m'engage à vous contacter dans un délai maximal de 48 heures à compter de la date de réception de la demande. Si, en cas de survenances de circonstances particulières (fermeture annuelle, maladie …), FORM-ET-VOUS n'est pas en mesure de respecter ce délai, la raison de ce retard vous sera communiquée dès que possible.

Process de gestion des réclamations :

DUREE	ETAPES	CONTENU DETAILLE
J	Réception de la réclamation	A réception de la réclamation, renseigner le tableau de suivi des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation
J + 1	Accusé de réception de la réclamation	A compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client. Mise à jour de l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date d'accusé réception de la réclamation. Contacter le client par mail ou téléphone afin de planifier un entretien de résolution qui aura lieu au plus tard dans les 2 jours suivants accusé de réception. Indiquer la date d'entretien dans le tableau de suivi des réclamations.
J + 3	Entretien de résolution	Contacter par téléphone ou visio le réclamant afin d'écouter sa réclamation. Être dans une posture d'écoute active, le laissez s'exprimer, prendre des notes. Reformuler en fin d'entretien afin de vérifier la bonne compréhension du problème. Informer le client qu'une réponse lui sera apporté dans les 2 jours suivants l'entretien au plus tard. Si possible, apporter une solution au cours de l'entretien. Remplir le tableau de suivi.
J + 5	Répondre à la réclamation	Après l'entretien de résolution, envoyer un mail au client afin de lui proposer une solution . En cas de rejet total ou partiel de la demande du client, lui indiquer les voies de recours dont il dispose (tribunal compétent). Mettre à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
SUIVI	Amélioration continue	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

Process de gestion des absences et abandons



Livraison

La prestation est effectuée :

- Soit en présentiel dans les locaux du bénéficiaire ;
- Soit en présentiel dans un espace alloué spécifiquement à cet effet, respectant les règles de sécurité et de confidentialité ;
- Soit en présentiel au domicile du bénéficiaire (dans le cadre d'un bilan de compétence) ;
- Soit en visio-conférence.

La (les) date (s) de prestation indiquée lors de la validation du devis n'est donnée qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti, selon les circonstances et obligations du bénéficiaire et du prestataire.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable ne pourra donner lieu à un dédommagement pécunier.

Force majeure

La responsabilité de Monsieur ESTRADE DAVID ne pourra pas être mise en cause si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure (avalanche, feu de forêt, inondation, mouvement de terrain, cyclone, tempête, séisme, éruption volcanique).

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

Litiges

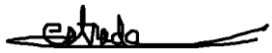
En cas de désaccord, le client peut faire appel à un médiateur de la consommation. L'entreprise étant domiciliée à Guingamp, les coordonnées du médiateur relatif à sa localisation sont :

ARMOR MÉDIATION SAINT-BRIEUC 02 96 33 73 05 E-mail : barreau.saintbrieuc@wanadoo.fr

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de St Brieuc.

David Estrade



Président de FORM-ET-VOUS

Date de mise à jour : 11-2026