

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 98 97 30718 97 auprès de la Préfecture de la Région Réunion

- 1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL** 1.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles E.R.F.P s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue. 1.2. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du client et notamment dans ses conditions générales d'achat. 1.3. Pour certaines formations, des conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou le bon de commande ou être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente priment. 1.4. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties. 1.5. E.R.F.P peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier.
- 2. DÉFINITIONS** Formation inter-entreprises : formation dont le contenu est décrit dans le présent catalogue réalisée dans nos locaux ou ceux de nos partenaires ; Formations diplômantes (reconversion professionnelle pour adultes) : parcours de formation diplômante associant ou non des stages ; Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client sur le site du client ou dans d'autres locaux ; Client : personne morale ou physique qui achète la prestation ; Stagiaire : personne physique qui bénéficie de la formation.
- 3. PRISE EN COMPTE DES INSCRIPTIONS** 3.1. Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, de l'acompte, s'il y a lieu (montant indiqué sur la convention de formation ou le bon de commande valant convention de formation) et, d'autre part, de la convention ou du bon de commande valant convention de formation, signé et revêtu du cachet de l'entreprise. 3.2. Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, du contrat de formation signé et, d'autre part, d'un acompte de 30% du prix de la formation. Le versement de cet acompte ne peut être exigé qu'à l'expiration du délai de rétraction de 10 jours qui court à compter de la signature de ce contrat. 3.3. Pour les formations diplômantes : l'inscription est en outre subordonnée à la décision d'admission prononcée par le jury ou de l'autorité décisionnaire.
- 4. RESPONSABILITÉ** 4.1. Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire

du règlement intérieur applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance.

4.2

E.R.F.P ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires. 4.3. Il appartient au client/stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation.

**5. PRIX - MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT** 5.1. Les prix sont indiqués sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation. Ils sont nets de taxes, E.R.F.P n'étant pas assujettie à la TVA par application de l'article 261 al 4-4 du Code général des impôts. 5.2. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation.

**6. PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS** 6.1. Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCA...), il appartient au client/stagiaire : - de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ; - d'indiquer explicitement sur le bon de commande et/ou la convention et/ou le contrat de formation quel sera l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse. 6.2. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à E.R.F.P avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client. 6.3. Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé.

**7. PENALITES DE RETARD ET SANCTIONS EN CAS DE DEFAUT DE PAIEMENT** 7.1. Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire le jour suivant la date de paiement prévue. 7.2. Une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement, sauf s'il s'agit de particuliers. 7.3. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, E.R.F.P se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

**8. CONVOCATION ET ATTESTATION DE PRESENCE** 8.1. Une lettre de convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation est adressée au client. E.R.F.P ne peut être tenue responsable de la non-réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du stagiaire à la formation. 8.2. Une attestation de présence, établie en conformité avec les feuilles d'émargement, est adressée au client et/ou au stagiaire après chaque formation.

**9. REFUS DE COMMANDE** Dans le cas où un client passerait une commande, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, E.R.F.P sera en droit de refuser d'honorer la commande et de délivrer la prestation de formation concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

**10. ANNULATION – REPORT – CESSATION ANTICIPÉE- ABSENCES** Toute annulation doit faire l'objet d'une demande écrite (e-mail, courrier).

**10.1. Par le client personne morale** - Lorsque la demande d'annulation est reçue par E.R.F.P entre 30 et 15 jours calendaires avant le début de la formation, E.R.F.P retient l'acompte (ou le facture s'il n'a pas été payé). - Dans le cas où la demande est reçue entre 15 et 1 jours calendaires avant le début de la formation, E.R.F.P retient l'acompte (ou le facture s'il n'a pas été payé) et facture 50 % du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. - Toute annulation à la date du début de la formation ou non présentation du stagiaire entraîne la facturation du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées - Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. - Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture. Elles ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.

**10.2. Par le client personne physique** - Lorsque la demande d'annulation est reçue par E.R.F.P après l'expiration du délai de rétractation et avant le début de la formation, E.R.F.P retient l'acompte (ou le facture s'il n'a pas été perçu), s'il y a lieu, sauf cas de force majeure. - Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure dûment reconnu (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne), le client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. En l'absence de force majeure, une fois la formation commencée, toute annulation, abandon ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. - Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture.

**10.4 Par E.R.F.P** - E.R.F.P se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint. - En cas d'annulation par E.R.F.P, les sommes versées sont remboursées au client. - En cas de report E.R.F.P propose de nouvelles dates : si le client les accepte, les sommes déjà versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le client les refuse, ces sommes lui sont remboursées. - En cas de cessation anticipée de la

formation par l'établissement pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

- 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE** E.R.F.P est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à E.R.F.P. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par E.R.F.P est illicite et pourra donner à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.
- 12. CONFIDENTIALITÉ** E.R.F.P, le client et le stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (économiques, techniques, commerciaux, ...), auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.
- 13. INFORMATIQUE ET LIBERTES** Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client et du stagiaire et de les tenir informés des offres de service de E.R.F.P ; aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client et le stagiaire disposent d'un droit d'accès qu'ils peuvent exercer auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel, Monsieur Vincent FULBERT. Ils disposent également d'un droit de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant qu'ils peuvent exercer auprès de Monsieur Vincent FULBERT au 0262 20 62 44 ou 0692 71 95 02 ou par mail : [vincent.fulbert@financiere-imegga.com](mailto:vincent.fulbert@financiere-imegga.com) ou par courrier postal au 56 rue de la Martinique, ZAC Foucherolles, 97490 Sainte Clotilde, Ile de la Reunion.
- 14. DROIT APPLICABLE-TRIBUNAUX COMPÉTENTS** Toutes les contestations relatives aux ventes de biens et services conclus par E.R.F.P, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Tout litige relatif aux contrats ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation, afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent.

## **15. . INFORMATION ET ASSISTANCE DU CONSOMMATEUR**

### F01- Information et assistance du consommateur

Le recours effectif à la médiation de la consommation suppose que les informations données par le professionnel au consommateur pour y recourir soient claires, compréhensibles et aisément accessibles.

#### F01-1 Caractère précis des coordonnées du médiateur de la consommation dont relève le professionnel

En application de l'article L.616-1 du code de la consommation : « tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'État, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève (...) ». Aux termes de l'article R.616-1 du même code : « En application de l'article L.616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente et de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié ». Conformément à l'interprétation du juge administratif (TA de Poitiers, n°1801322, du 10 novembre 2020), la CECMC considère que ces dispositions impliquent que le professionnel indique de manière précise les coordonnées du médiateur ou des médiateurs dont il relève afin de permettre au consommateur de saisir directement le médiateur à partir des mentions inscrites. La seule mention de la possibilité d'avoir recours à la médiation ne répond pas à ces obligations. Il en irait de même de la seule mention de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, avec communication du lien vers le site internet européen.

En conséquence, le professionnel est tenu de mentionner sur l'ensemble des supports visés à l'article R.616-1 précité, le nom et l'adresse du site internet du médiateur dont il relève pour permettre au consommateur de déposer en ligne sa demande de médiation, ainsi que l'adresse postale du médiateur dès lors que l'article L.614-3 du même code prévoit que cette modalité de recours doit toujours être possible.

(CECMC plénière, 26 mai 2021)

#### F01-2 Caractère obligatoire de la désignation d'un médiateur quel que soit le type de médiation de la consommation choisi par le professionnel

L'article L.612-1 du code de la consommation dispose : « Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre (...) ».

Par conséquent, comme l'a jugé le tribunal administratif de Poitiers (TA de Poitiers, n°1801322, du 10 novembre 2020), le professionnel ne peut s'exempter de désigner un médiateur de la consommation au motif que l'organisation patronale à laquelle il adhère n'en dispose pas dans son domaine d'activité dès lors que tout professionnel a la possibilité de mentionner les coordonnées d'une entité de médiation de la consommation ayant vocation à intervenir dans de multiples secteurs d'activités.

La liste des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC est régulièrement mise à jour et est consultable sur le site internet de la CECMC. Des conseils sont également mis en ligne à l'attention des professionnels afin de leur permettre de se mettre en conformité avec les obligations prévues aux articles L.616-1 à L.616-3 du code de la consommation.  
(CECMC plénière, 26 mai 2021)

F01-3 Caractère directement accessible des informations données par le professionnel pour permettre au consommateur de recourir à la médiation de la consommation

En application de l'article R.616-1 du code de la consommation, les coordonnées du médiateur de la consommation doivent figurer dans les conditions générales de vente et sur les bons de commandes. Elles doivent également être mentionnées de manière visible et lisible sur le site internet du professionnel et être directement accessibles.  
(CECMC plénière, 17 novembre 2021)

Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur  
01 44 53 73 93  
[adeic.974reunion@gmail.com](mailto:adeic.974reunion@gmail.com)

## **16. RELATION CLIENTS**

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser à Monsieur Vincent FULBERT, Président de E.R.F.P, du lundi au vendredi, de 7h00 à 11h00 et de 12h00 à 15h00 au 0262 73 81 19 ou 0692 05 09 69 ou par mail : [contact@erfp.re](mailto:contact@erfp.re) ou par courrier postal au 14, Rue Mazagran 97400 Saint-Denis.