

Conditions Générales de Vente

Pour les particuliers

OSENGO est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est basé au 37 boulevard Aristide Briand 63000 Clermont-Ferrand. OSENGO est déclaré sous le numéro de déclaration d'activité 83630030163 enregistré auprès du préfet de région d'Auvergne Rhône Alpes, immatriculé Siren 323961664.

OSENGO développe, propose et dispense des prestations de formation en présentiel, inter et intra entreprise, d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience. Toute commande de prestation OSENGO par le Client non professionnel est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente (ou « CGV ») et à la signature d'un contrat de formation professionnelle, emportant de plein droit leur acceptation par le Client non professionnel. OSENGO effectue la ou les prestations commandées soit avec ses moyens propres, soit avec le concours d'autres organismes avec lesquels elle aura passé des contrats de cotraitance ou de sous-traitance.

OBJET

Les présentes CGV ont pour objet d'encadrer l'organisation des relations contractuelles entre OSENGO et le « Client non professionnel », elles s'appliquent à toutes formations et accompagnement, à la validation des acquis de l'expérience proposés par OSENGO et faisant l'objet d'une commande validée de la part du Client non professionnel auprès de OSENGO.

Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux actions achetées sur le portail officiel moncompteformation.gouv.fr, les conditions générales d'utilisation du service dématérialisé tiennent lieu de convention de formation.

Pour l'organisation des prestations, objets des présentes, les CGV sont complétées obligatoirement par la signature d'un contrat de prestation professionnelle portant Conditions Particulières de Vente. Les CPV préciseront la durée, les dates de formation, le tarif ... Elles prévalent sur les CGV. La signature du contrat de formation par le Client non professionnel emporte l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et du règlement intérieur, en vigueur au jour de l'acceptation.

Le catalogue des formations est accessible en ligne sur le site internet d'OSENGO (www.osengo.fr) sur la page « trouver votre solution formation ».

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CGV

Le Client non professionnel reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du devis, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par OSENGO, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de service à ses besoins.

Les CGV sont mises à la disposition du Client non professionnel en agence et sur le site internet d'OSENGO (www.osengo.fr).

Les CGV sont opposables au Client non professionnel qui reconnaît en avoir eu connaissance et les accepter avant de passer commande.

OSENGO se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier sans préavis les présentes CGV. Les nouvelles CGV entreront en vigueur et se substitueront aux précédentes dès leur communication au Client non professionnel par quelque moyen que ce soit (mise en ligne sur le site www.osengo.fr, mail adressé au Client non professionnel, etc...). Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de commande d'une prestation objet des présentes, et ce, quelle que soit l'antériorité des relations entre OSENGO et le Client non professionnel.

Le fait qu'OSENGO ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses ou conditions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Par ailleurs, si l'une des clauses des présentes CGV est définitivement reconnue nulle ou non avenue par une juridiction compétente, les autres clauses demeureront valides.

ARTICLE 2 - L'ACTE CONTRACTUEL

L'acte contractuel, sous la dénomination de contrat de formation professionnelle, mentionne, outre les mentions obligatoires : le nom et le prénom, sa domiciliation, ainsi que tout renseignement d'ordre pratique (téléphone, mail...).

Les commandes seront contractualisées au travers de ce contrat de formation qui sera transmis par OSENGO au Client non professionnel par écrit : en main propre, par courrier ou par mail.

Pour chaque commande, le Client non professionnel reçoit deux (2) exemplaires du contrat de formation dont un exemplaire doit impérativement être retourné à OSENGO, dûment complété et signé. Au cours de l'exécution des prestations, les modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant au document contractuel.

Seuls les participants inscrits aux formations dans les conditions prévues ci-dessus seront autorisés à participer aux formations.

ARTICLE 3 – VALIDATION DE LA FORMATION

Lors de réussite du Client non professionnel aux épreuves de validation, les formations certifiantes dispensées par OSENGO donnent lieu à la reconnaissance d'une certification RNCP ou au Registre Spécifique.

Dans tous les cas, une attestation de compétences est établie par OSENGO à l'intention du Client non professionnel.

ARTICLE 4 – PRIX – PAIEMENT – DROIT DE RETRACTATION

4.1 PRIX

Les prix des prestations d'OSENGO font référence aux stipulations contractuelles. Sauf dispositions particulières, ils incluent les frais pédagogiques, l'utilisation des salles et/ou plateau technique ainsi que celle du matériel pédagogique.

La proposition et les prix indiqués par OSENGO sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du devis.

Les prestations de formation bénéficient de l'exonération de TVA prévue à l'article 261-4-4 A du code général des impôts. Tous les prix sont exprimés en euros net de taxe.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande. OSENGO se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, tout en garantissant au Client non professionnel l'application du tarif en vigueur au jour de la commande.

4.2 PAIEMENT

Toute formation, même si le Client non professionnel ne s'est pas présenté ou a abandonné la formation en cours, sauf dispositions contraires prévues au contrat de formation professionnelle et sauf cas de force majeure, est due.

Le règlement de la formation sera effectué à l'expiration du délai de rétractation de dix (10) jours dans le cas d'achat en agence OSENGO, à compter de la signature du contrat de formation professionnelle, à hauteur de 30% maximum du prix prévu au contrat de formation pour le premier versement.

Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation. Pour les formations d'une durée supérieure à trois (3) semaines continues, un échelonnement de paiement peut être mis en place par prélèvement automatique sur le compte du Client non professionnel.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

Tout retard de paiement portera de plein droit, après mise en demeure et jusqu'à parfait paiement, le paiement d'une indemnité calculée sur la base d'un intérêt à un taux légal au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majoré de 7 points (C.Com. Art L ; 441-6, al.3). Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client non professionnel sera redevable d'une indemnité forfaitaire de quarante euros (40€) pour frais de recouvrement. OSENGO se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client non professionnel qu'elles ont été portées à son débit.

OSENGO aura la faculté de suspendre la formation jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client non professionnel sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à OSENGO.

4.3 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'Article L6353-5 du code du travail, dans le délai de dix jours à compter de la signature du contrat en agence OSENGO, le Client non professionnel peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client non professionnel devra notifier à OSENGO son nom, son adresse postale et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone et son adresse électronique, ainsi que sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration par LRAR dénuée d'ambiguïté précisant notamment la formation concernée et la date prévue. Le Client non professionnel devra envoyer le courrier à l'adresse indiquée en entête du contrat de formation.

Dans tous les cas, la charge de la preuve de cet exercice repose sur le Client non professionnel.

Lorsque, par suite de cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la jurisprudence en cours, le Client non professionnel est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat conclu est résilié. Le Client non professionnel est toutefois tenu au paiement prorata temporis des prestations réalisées par OSENGO.

ARTICLE 5 – ANNULATIONS OU REPORTS HORS DELAI DE RETRACTATION

Hors cas de rétractation intervenant dans le délai légal, toute annulation intervenant après le délai de dix (10) jours pour un contrat conclu en agence OSENGO et avant le début de la formation emportera obligation pour le Client non professionnel de payer à OSENGO : (sauf dispositions contraires prévues au contrat de formation professionnelle)

- 10 % du prix convenu si l'annulation intervient moins de dix (10) jours avant le démarrage de la formation,
- la totalité du prix convenu si l'annulation intervient moins de cinq (5) jours avant le démarrage de la formation.

Dans l'hypothèse où le nombre de stagiaires inscrits à la formation serait inférieur au 2/3 de l'effectif prévu, minimum sept (7) jours avant la date de début programmée, OSENGO se réserve le droit d'annuler ladite formation sans qu'aucune pénalité de rupture ou de compensation ne soit due entre les parties pour ce motif.

Toutefois, dans le cas où cette condition de nombre ne serait pas remplie, l'action de formation pourra être reportée à une date ultérieure qui sera communiquée par OSENGO. Néanmoins, faute du report de la formation à une date ultérieure et de réalisation totale de la formation, OSENGO procédera au remboursement des sommes éventuellement perçues et effectivement versées par le Client non professionnel.

ARTICLE 6 - RESILIATION

Les participants aux formations sont tenus de se conformer aux prescriptions du règlement intérieur applicable aux Clients non professionnels.

OSENGO se réserve le droit d'exclure de toute formation, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV et au règlement intérieur applicable aux Clients non professionnels dans le respect des dispositions dudit règlement intérieur, notamment à l'issue d'une procédure contradictoire.

En cas de cessation anticipée de la formation du fait d'OSENGO (exclusion disciplinaire) ou l'abandon de la formation par le Client non professionnel pour un autre motif que le cas de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation est résilié selon les modalités financières suivantes : Les prestations effectivement dispensées au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat, ainsi qu'une indemnité compensatrice d'un montant maximum de 10% des sommes restant au prorata temporis des prestations restant à effectuer, seront dues.

En cas de manquement aux obligations souscrites, OSENGO mettra en demeure le Client non professionnel afin de remédier à la situation. La mise en demeure restée sans effet ouvre le droit à OSENGO de résilier le contrat en cause. La résiliation sera considérée comme effective à l'issue d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'envoi de la mise en demeure signifiant la résiliation du contrat au Client non professionnel.

Les demandes de résiliation à l'initiative de OSENGO pour tout autre motif sont adressées au Client non professionnel par lettre recommandée avec avis de réception et sont considérées comme effectives à l'expiration d'un délai d'un (1) mois et n'ouvrent droit à aucune indemnité de la part d'OSENGO.

Toute résiliation entraîne le paiement immédiat des factures émises par OSENGO.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITES DES PARTIES

8.1. RESPONSABILITES DU CLIENT NON PROFESSIONNEL

Le Client non professionnel s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la Formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements au préjudice de OSENGO. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré OSENGO pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le Client non professionnel et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que l'OSENGO ne puisse être recherchée ou inquiétée.

Le Client non professionnel s'engage à fournir à OSENGO toutes les informations utiles et nécessaires à la bonne exécution des Formations.

OSENGO spécifie dans ses programmes le niveau initial (prérequis) pour suivre chacune de ses formations dans les meilleures conditions. Il appartient au Client non professionnel de communiquer à OSENGO des informations réelles et avérées.

8.2. RESPONSABILITES DE OSENGO

OSENGO s'engage à apporter tout le soin nécessaire dans la préparation et à la réalisation des formations qu'elle propose, à se conformer aux règles de l'art ainsi qu'à la réglementation applicable.

OSENGO s'efforce de mettre à jour ses formations de manière régulière. Néanmoins, certains domaines de formation ou secteurs d'activités étant très évolutifs et les formations ne pouvant, par nature, jamais être exhaustives, OSENGO ne saurait être tenue pour responsable dans l'hypothèse où certains contenus de Formations contiendraient des informations imprécises, incomplètes ou inexacts.

La responsabilité d'OSENGO ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du matériel de formation par le Client non professionnel.

L'obligation souscrite par OSENGO dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

De manière générale, la responsabilité d'OSENGO ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et OSENGO ne saurait être tenue pour responsable de dommages qui ne résulteraient pas de manière directe d'un manquement de sa part dans l'exécution de ses obligations.

La responsabilité d'OSENGO envers le Client non professionnel est par ailleurs limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client non professionnel et est en tout état de cause plafonnée au montant payé par le Client non professionnel au titre de la prestation fournie.

En aucun cas, la responsabilité d'OSENGO ne pourrait être engagée au titre de dommages indirects tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation.

Les obligations d'OSENGO seront suspendues de plein droit et sans formalité, et sa responsabilité dérogée, en cas de survenance d'événements échappant à son contrôle tels que : arrêt de travail, grève ou conflit social, décision des autorités, panne d'électricité, incendie, inondation, tremblement de terre, tempête, émeutes, guerres, épidémies, force majeure ou cas fortuits retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, et toute circonstance indépendante de la volonté de OSENGO intervenant après la commande du Client non professionnel, et en empêchant l'exécution de ses obligations dans les conditions normales.

ARTICLE 9 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

OSENGO est seule titulaire des droits intellectuels des formations qu'elle propose et dispense.

A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par OSENGO pour dispenser et assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de l'OSENGO.

A ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du centre, par le Client non professionnel sans accord express d'OSENGO.

En particulier, le Client non professionnel s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisées.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formation, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

En tout état de cause, OSENGO demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations au bénéfice du Client non professionnel.

L'ensemble des supports de formation réalisés par OSENGO étant protégé par des droits de propriété intellectuelle, il est réservé au seul usage personnel du Client non professionnel et il n'a pas vocation à être diffusé ou réutilisé, en totalité ou en partie.

Le Client non professionnel s'engage à ne porter en aucun cas atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle d'OSENGO sur ses formations ou encore aux éléments distinctifs de OSENGO. À ce titre, afin de respecter les droits intellectuels d'OSENGO, il est rappelé au Client non professionnel qu'il est strictement interdit de modifier ou supprimer la mention de copyright au profit d'OSENGO figurant sur les supports de formation d'OSENGO qu'il sera amené à recevoir ou à consulter.

ARTICLE 10 - CONFIDENTIALITE

OSENGO s'engage à conserver la confidentialité la plus stricte sur les informations qu'elle sera amenée à recevoir du Client non professionnel dans le cadre de la réalisation des formations.

En conséquence, et sauf dans le cadre de son obligation de reddition de comptes auprès des organismes agréés (ex : OPCO), et dans le cadre de l'établissement du Bilan annuel pédagogique et financier, OSENGO s'engage à les utiliser dans le respect de sa charte de protection des données personnelles.

OSENGO se réserve en outre la possibilité de réutiliser les données collectées auprès des Clients non professionnels, et en particulier les résultats des tests, à des fins uniquement statistiques et sous la condition que ces données aient été anonymisées et agrégées.

Par ailleurs, et de manière générale, les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de leurs relations.

ARTICLE 11 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

Dans le cadre de la souscription à des formations et, de manière générale, dans le cadre de ses échanges avec OSENGO le Client non professionnel est amené à communiquer un certain nombre de données personnelles le concernant, comme par exemple des noms, prénoms, adresses email, numéros de téléphone.

Ces données sont collectées afin de garantir au Client non professionnel une adéquation optimale des formations et sont nécessaires à la gestion des formations. Elles peuvent également être utilisées par l'OSENGO pour informer le Client non professionnel des offres proposées avec son accord préalable.

Les données personnelles des Clients non professionnels sont utilisées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de leur formation par les services d'OSENGO en charge du traitement. Ces données sont nécessaires à l'exécution de la formation et des services d'OSENGO associés. Elles sont conservées pour la durée légale de prescription des contrôles administratifs et financiers applicables aux actions de formation. En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, le Client non professionnel bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement ainsi qu'un droit d'opposition et de portabilité de ses données si cela est applicable, qui peut être exercé en s'adressant au référent RGPD OSENGO à l'adresse mail suivante : service.client@osengo.fr.

Conformément à la réglementation européenne (RGPD) et française en vigueur, OSENGO, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à traiter avec la plus grande attention les données à caractère personnel de ses Clients non professionnels.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le traitement de ces informations nominatives a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sous le numéro : N° DPO-7361.

ARTICLE 12 - CONTESTATION ET LITIGES

12.1 RECLAMATION PREALABLE

En cas de différend relatif à une formation, le Client non professionnel s'engage à s'adresser en premier lieu au service client de OSENGO par courrier électronique à l'adresse service.client@osengo.fr ou par voie postale à OSENGO, 37 Bd Aristide Briand 63 000 Clermont Ferrand.

En application de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation entrée en vigueur au 1er janvier 2016, codifiée sous le titre 1er du livre IV intitulé « Médiation » du Code de la Consommation, tout Client non professionnel ayant la qualité de consommateur dispose du droit de recourir à la médiation pour régler par la voie amiable le litige l'opposant à un professionnel.

« Dispositif de médiation des litiges de consommation

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant obligatoirement votre numéro de téléphone et/ou votre adresse mail) soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anm-conso.com>. Pour plus d'informations, veuillez nous contacter l'ANM Conso par téléphone 01 46 81 20 95, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00

En cas de litiges suite à des contrats de vente en ligne, il faut rajouter :

Le consommateur peut aussi se rendre sur le site de la plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne.

Le site internet suivant www.economie.gouv.fr/mediation-conso comporte également toutes informations utiles en cas de litige transfrontalier. »

En cas de litige, les parties feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à un accord amiable.

Cette phase de tentative de résolution amiable constitue un préalable à toute action contentieuse, à l'exception de celles concernant le recouvrement des factures émises par OSENGO, pour lequel cette dernière pourra saisir la juridiction compétente, sans préavis ni réclamation préalable.

12.2 TRIBUNAL COMPETENT

À défaut d'accord amiable dans un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de la première réclamation, par tout moyen permettant d'en déterminer la date, la partie à l'initiative de la réclamation pourra saisir la juridiction compétente.

12.3 DROIT APPLICABLE

Le contrat de formation professionnelle et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.