

OSENGO est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est situé 37 boulevard Aristide Briand, 63000 Clermont-Ferrand.

Il est déclaré sous le numéro de déclaration d'activité 83630030163 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) et immatriculé sous le numéro SIREN 323 961 664.

OSENGO propose et dispense des prestations de formation en présentiel, à distance et/ou en format hybride, en inter ou intra-entreprise, avec ses moyens propres et, le cas échéant, avec le concours de cotraitants ou sous-traitants.

ARTICLE 1 - OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET OPPOSABILITÉ

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») définissent les conditions dans lesquelles OSENGO commercialise et réalise ses prestations de formation professionnelle et, plus généralement, les prestations de développement des compétences qu'il propose.

Elles s'appliquent à toute commande passée directement auprès d'OSENGO par un Client particulier ou un Client professionnel, sauf dispositions particulières convenues par écrit ou règles impératives contraaires.

Les prestations faisant l'objet de règles contractuelles spécifiques - notamment bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience, apprentissage ou prestations relevant d'un cahier des charges particulier - peuvent donner lieu à des documents complémentaires ou adaptés. Les dispositions légales impératives et les stipulations particulières convenues pour la prestation prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Lorsque la commande est passée dans le cadre d'un marché public, d'un accord-cadre, d'une convention de financement ou d'un contrat imposé par un financeur, les stipulations de ces documents prévalent dans leur champ d'application.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Toute modification ultérieure n'affecte pas les commandes déjà conclues, sauf accord exprès des parties ou disposition légale impérative.

Pour les présentes CGV les termes sont définis ainsi :

Client particulier : Personne physique qui achète une prestation pour ses besoins personnels. Lorsqu'elle entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, les articles L. 6353-3 à L. 6353-7 du Code du travail s'appliquent.

Client professionnel : Toute personne physique ou morale, privée ou publique, qui achète une prestation dans le cadre de son activité professionnelle ou pour le compte de bénéficiaires.

Bénéficiaire / stagiaire : Personne qui suit effectivement la prestation de formation, qu'elle soit ou non le Client qui la finance.

ARTICLE 2 - INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE ET COMMANDE

Avant la conclusion du contrat, OSENGO met à disposition du Client les informations utiles lui permettant d'apprécier l'adéquation de la prestation à son besoin : intitulé, objectifs, contenu, prérequis, durée, modalités et moyens pédagogiques, modalités d'évaluation ou de sanction, prix, dates ou période de réalisation et, le cas échéant, conditions d'accès à une certification.

La commande devient ferme après acceptation du document contractuel applicable et, lorsqu'un financement externe est prévu, sous réserve des conditions de prise en charge mentionnées dans les documents contractuels.

Avant l'inscription définitive, OSENGO met également à disposition du stagiaire les informations prévues à l'article L. 6353-8 du Code du travail, notamment les objectifs et le contenu de la formation, la liste des formateurs ou enseignants, les horaires, les modalités d'évaluation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires ou apprentis par l'entité commanditaire lorsque cette information est applicable, ainsi que le règlement intérieur applicable.

Le Client et le Bénéficiaire s'engagent à fournir des informations exactes et nécessaires à l'inscription, à l'organisation et au suivi de la prestation. Conformément à l'article L. 6353-9 du Code du travail, les informations demandées au candidat, au stagiaire ou à l'apprenti doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation et permettre d'apprécier son aptitude à la suivre ; il doit y être répondu de bonne foi.

2.1 - Client professionnel

Pour les actions relevant de l'article L. 6313-1 du Code du travail, une convention est conclue entre l'acheteur et OSENGO conformément à l'article L. 6353-1. Lorsque les conditions réglementaires sont remplies, un devis approuvé ou un bon de commande, accompagné si nécessaire des informations requises, peut tenir lieu de convention conformément à l'article D. 6353-1 du Code du travail.

La convention, le devis accepté, le bon de commande et leurs éventuelles annexes constituent les conditions particulières de la commande et prévalent sur les présentes CGV pour les éléments qu'ils régissent spécifiquement.

2.2 - Personne physique finançant personnellement sa formation

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle est conclu avant son inscription définitive et avant tout règlement, conformément à l'article L. 6353-3 du Code du travail.

Ce contrat comporte les mentions prévues à l'article L. 6353-4 du Code du travail, notamment la nature, la durée, le programme et l'objet de la formation, les prérequis, les modalités pédagogiques et techniques, les modalités de contrôle des connaissances, la sanction éventuelle, les références des personnes chargées de la formation, les modalités de paiement et les conséquences financières d'une cessation anticipée ou d'un abandon.

2.3 - Compte personnel de formation (CPF)

Lorsque l'action est financée par la Caisse des dépôts et consignations et mise en œuvre dans le cadre du compte personnel de formation via le service dématérialisé Mon Compte Formation, les conditions générales d'utilisation de ce service tiennent lieu de convention pour le prestataire et le titulaire du compte, conformément à l'article D. 6353-1, III du Code du travail.

Les règles propres à Mon Compte Formation s'appliquent à la commande, à l'annulation, au financement et à l'exécution de la prestation concernée.

ARTICLE 3 - CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA FORMATION

Les prestations peuvent être réalisées en présentiel, à distance ou en modalité hybride, selon les conditions précisées dans le programme et le document contractuel.

Le Client et le Bénéficiaire s'engagent à respecter les horaires, consignes pédagogiques, règles de sécurité et, lorsqu'il est applicable, le règlement intérieur d'OSNGO ou celui du lieu d'accueil.

OSNGO peut recourir à des formateurs salariés, prestataires, cotraitants ou sous-traitants présentant les compétences nécessaires. OSNGO demeure responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles, sous réserve des règles propres aux dispositifs ou certifications concernés.

Pour une formation à distance, le Bénéficiaire doit disposer des équipements, logiciels, accès internet et prérequis techniques indiqués avant l'entrée en formation. Les incidents imputables à l'équipement ou à la connexion du Bénéficiaire ne sauraient engager la responsabilité d'OSNGO, sans préjudice de l'assistance prévue dans le cadre de la prestation. Le Bénéficiaire est informé du taux d'enseignement à distance sur le nombre d'heures total de la formation.

ARTICLE 4 - PRIX ET TVA

Les prix sont ceux figurant sur le devis, la convention, le contrat de formation, le bon de commande ou l'offre acceptée. Sauf stipulation contraire, ils comprennent les frais pédagogiques et l'utilisation des moyens pédagogiques mis à disposition par OSNGO. Les frais annexes éventuels sont précisés dans les conditions particulières.

Les devis émis par OSNGO sont valables pendant la durée indiquée sur le devis et, à défaut d'indication, pendant un mois à compter de leur date d'émission.

Les prestations entrant dans le champ de la formation professionnelle continue sont facturées selon le régime de TVA applicable à OSNGO. Lorsqu'elles bénéficient de l'exonération prévue à l'article 261, 4, 4° a du Code général des impôts, les prix sont exprimés en euros nets de taxe. Toute prestation ne relevant pas de cette exonération est facturée avec la TVA applicable.

ARTICLE 5 - FACTURATION ET PAIEMENT

5.1 - Client particulier finançant personnellement sa formation

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L. 6353-5 du Code du travail. À l'expiration de ce délai, le premier versement ne peut excéder 30 % du prix convenu. Le solde donne lieu à échelonnement au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, conformément à l'article L. 6353-6 du Code du travail.

5.2 - Client professionnel

Les modalités et échéances de paiement sont celles prévues dans le devis, la convention, le bon de commande ou la facture ou tout autre document contractuel. Lorsque le financement est assuré par un tiers, le Client reste responsable du paiement des sommes non prises en charge, rejetées ou restant à sa charge, sauf stipulation contraire expresse.

En cas de retard de paiement d'un Client professionnel, les pénalités sont exigibles de plein droit le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, au taux prévu par les conditions particulières ; à défaut de taux prévu, le taux applicable est celui fixé par l'article L. 441-10 du Code de commerce, soit le taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur au minimum légal.

Tout Client professionnel en situation de retard de paiement est également redevable de l'indemnité forfaitaire légale de 40 euros pour frais de recouvrement visé à l'article D. 441-5 du Code de commerce, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire lorsque les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs et peuvent être justifiés.

L'indemnité forfaitaire de 40 euros et le régime de pénalités prévu par le Code de commerce ne sont pas appliqués aux Clients consommateurs en cette qualité.

ARTICLE 6 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 6353-5 du Code du travail, la personne physique qui finance personnellement sa formation peut se rétracter dans un délai de dix jours à compter de la signature du contrat. La rétractation est notifiée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée au contrat.

Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. À son terme, les règles de paiement prévues à l'article 5.1 des présentes CGV s'appliquent.

ARTICLE 7 - ANNULATION, REPORT, ABANDON ET CESSATION ANTICIPÉE

7.1 - Annulation ou report à l'initiative d'OSENGO

OSENGO peut reporter ou annuler une session notamment lorsque les conditions pédagogiques ou d'effectif ne permettent pas sa réalisation dans de bonnes conditions, en cas d'indisponibilité exceptionnelle d'un intervenant ou en cas de force majeure. OSENGO informe le Client dans les meilleurs délais et propose, lorsque cela est possible, une nouvelle date ou une solution équivalente.

En cas d'annulation définitive par OSENGO, les sommes versées au titre des prestations non réalisées sont remboursées. Aucune indemnité supplémentaire n'est due, sauf disposition légale impérative ou faute prouvée d'OSENGO ouvrant droit à réparation.

7.2 - Annulation par un Client professionnel

Sauf conditions particulières différentes, toute annulation intervenant hors délai de rétractation éventuel et après acceptation de la commande peut donner lieu aux indemnités suivantes :

- annulation reçue au moins dix jours calendaires avant le début de la prestation : aucune indemnité, sauf frais externes non récupérables engagés avec l'accord du Client ;
- annulation reçue entre neuf et cinq jours calendaires avant le début de la prestation : indemnité de 10 % du prix convenu ;
- annulation reçue moins de cinq jours calendaires avant le début de la prestation ou absence non justifiée au démarrage : indemnité pouvant atteindre 100 % du prix convenu, sous réserve des conditions particulières applicables.

Les sommes dues au titre d'une annulation, d'un dédit ou d'une absence et ne correspondant pas à une prestation effectivement réalisée ne constituent pas des dépenses de formation imputables sur les fonds de la formation professionnelle et sont facturées distinctement lorsque la réglementation l'exige.

Lorsqu'en raison d'un cas de force majeure dûment reconnu le stagiaire est empêché de poursuivre la formation, le contrat est résilié et seules les prestations effectivement dispensées sont dues, conformément à l'article L. 6353-7 du Code du travail.

7.3 - Annulation ou abandon par un Client particulier

Aucune indemnité d'annulation ne peut être appliquée pendant un délai légal de rétractation valablement exercé.

Après l'expiration du délai de rétractation, toute annulation avant le démarrage ou cessation anticipée est traitée conformément au contrat individuel de formation. Les sommes demandées au Client particulier doivent rester proportionnées à la situation, aux prestations effectivement réalisées et, le cas échéant, au préjudice réel résultant de l'annulation.

Lorsqu'en raison d'un cas de force majeure dûment reconnu le stagiaire est empêché de poursuivre la formation, le contrat est résilié et seules les prestations effectivement dispensées sont dues, conformément à l'article L. 6353-7 du Code du travail.

ARTICLE 8 - FINANCEMENT PAR UN TIERS

Lorsque le Client sollicite une prise en charge par un OPCO, un employeur, une administration, la Caisse des dépôts et consignations ou tout autre financeur, il lui appartient de respecter les démarches et délais propres au dispositif concerné, sauf lorsque ces formalités sont expressément confiées à OSENGO.

En cas de subrogation de paiement, OSENGO facture le financeur dans les conditions convenues. Toute somme non prise en charge, rejetée ou non réglée par le financeur pour un motif imputable au Client ou au Bénéficiaire peut être facturée au Client, sous réserve des règles impératives propres au dispositif de financement.

ARTICLE 9 - ÉVALUATION, ATTESTATIONS ET CERTIFICATIONS

Les modalités d'évaluation et de sanction de la formation sont précisées dans le programme ou le document contractuel.

À l'issue de la formation, OSENGO délivre les documents de fin de formation prévus par la réglementation, le marché, le financeur ou les conditions particulières applicables.

Lorsqu'une formation prépare à une certification enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au Répertoire spécifique (RS), la délivrance de la certification, d'un bloc de compétences ou d'une attestation de réussite dépend des règles et décisions du certificateur ainsi que de la réussite aux épreuves prévues. L'inscription à une formation ne vaut pas délivrance automatique de la certification.

ARTICLE 10 - DISCIPLINE ET EXCLUSION

Le Bénéficiaire est tenu de respecter le règlement intérieur applicable, les règles de sécurité et les consignes de l'équipe pédagogique.

En cas de comportement perturbant gravement le bon déroulement de la formation ou de manquement aux règles applicables, OSENGO peut engager la procédure disciplinaire prévue par la réglementation et le règlement intérieur. Toute mesure d'exclusion est mise en œuvre dans le respect des droits de la défense et des règles applicables aux organismes de formation.

Les conséquences financières d'une exclusion ou d'un abandon sont déterminés par le contrat, la convention et les règles impératives applicables ; les prestations effectivement réalisées restent dues.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ

OSENGO est tenu d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Il met en œuvre les moyens pédagogiques, techniques et humains annoncés et réalise la prestation conformément aux règles applicables.

Le Client et le Bénéficiaire sont responsables de l'exactitude des informations qu'ils communiquent, du respect des prérequis annoncés et de l'utilisation qu'ils font des contenus et outils transmis.

OSENGO ne saurait être responsable d'un dommage résultant d'un événement extérieur qui ne lui est pas imputable, d'un usage non conforme des supports ou équipements, ou d'une défaillance des moyens techniques relevant du Client ou du Bénéficiaire.

Pour les Clients professionnels, sauf faute lourde, dol, atteinte corporelle ou règle légale impérative contraire, la responsabilité d'OSENGO est limitée aux dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement prouvé dans l'exécution de la prestation. Toute limitation de responsabilité est sans effet lorsqu'elle est interdite par la loi.

Aucune clause des présentes CGV ne peut avoir pour objet ou pour effet de priver un Client d'un droit ou d'une garantie d'ordre public qui lui est reconnu par la loi.

ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française.

La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement. Si l'empêchement devient définitif, le contrat est résilié dans les conditions prévues par la loi et les prestations effectivement réalisées restent dues, sous réserve des règles particulières applicables au contrat individuel de formation.

ARTICLE 13 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Sauf mention contraire, OSENGO ou ses partenaires demeurent titulaires des droits de propriété intellectuelle attachés aux contenus, méthodes, outils et supports pédagogiques utilisés ou remis dans le cadre de la prestation.

Les supports remis au Bénéficiaire sont destinés à son usage personnel ou interne dans le cadre de la formation. Toute reproduction, adaptation, diffusion, mise à disposition de tiers, exploitation commerciale ou utilisation pour former des tiers est interdite sans autorisation écrite préalable du titulaire des droits, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

ARTICLE 14 - CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations de nature personnelle, technique, pédagogique, commerciale ou financière obtenues dans le cadre de la relation contractuelle et qui ne sont pas publiques.

Cette obligation ne fait pas obstacle aux transmissions rendues nécessaires par la réglementation, un contrôle administratif ou financier, un financeur, un certificateur ou une autorité compétente, dans la limite des informations nécessaires.

ARTICLE 15 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

OSENGO traite les données à caractère personnel nécessaires à la gestion des demandes, inscriptions, contrats, convocations, réalisations et suivis de formation, évaluations, certifications, facturation, obligations réglementaires et, le cas échéant, relations avec les financeurs et prescripteurs.

Selon le traitement concerné, les bases juridiques peuvent être l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale, l'intérêt légitime d'OSENGO ou, lorsque la réglementation l'exige, le consentement de la personne concernée.

Les données sont accessibles aux services habilités d'OSENGO et, lorsque cela est nécessaire, aux intervenants, sous-traitants, financeurs, prescripteurs, certificateurs ou autorités légalement habilitées. Elles sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités poursuivies et aux obligations légales, administratives, comptables et de contrôle applicables.

Toute personne dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque cela est applicable, de portabilité de ses données. Les demandes peuvent être adressées au référent RGPD OSENGO : f.zaldivar@osengo.fr

Toute personne concernée peut également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Des informations complémentaires peuvent être précisées dans la politique de confidentialité d'OSENGO ou les mentions d'information remises lors de la collecte.

ARTICLE 16 - RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée à : OSENGO - Service client, 37 boulevard Aristide Briand, 63000 Clermont-Ferrand - courriel : direction@osengo.fr.

OSENGO s'efforce de rechercher une solution amiable à toute réclamation écrite.

Après réclamation écrite préalable restée sans solution, le médiateur auquel l'organisme adhère peut-être saisi par un client ayant la qualité de consommateur, gratuitement :

- Organisme de médiation dédié : Association Nationale des Médiateurs (ANM).
- Saisine en ligne : Via le formulaire sur le site de l'ANM Conso , mail d'information : contact@anmconso.com
- Adresse : 25 allée Rose Dieng Kuntz 75019 Paris

- Téléphone : 01 58 64 00 05
- Site internet : <https://www.anm-conso.com>

ARTICLE 17 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV et les contrats qu'elles régissent sont soumis au droit français.

Pour les Clients consommateurs, tout litige relève des juridictions compétentes déterminées par les règles légales applicables. Aucune clause des présentes CGV ne déroge aux règles protectrices de compétence territoriale prévues au bénéfice du consommateur.

Pour les Clients professionnels ayant la qualité de commerçant, et sous réserve d'une stipulation particulière valable et des règles de compétence impératives, les parties rechercheront d'abord une solution amiable. Toute clause attributive de compétence éventuellement convenue devra être expressément acceptée dans les conditions prévues par la loi.

Pour les personnes publiques, les règles de compétence propres aux contrats administratifs ou au marché concerné demeurent applicables.

ARTICLE 18 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le fait pour OSENGO de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation des présentes CGV ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si une stipulation des présentes CGV est déclarée nulle, inapplicable ou réputée non écrite, les autres stipulations demeurent applicables dans toute la mesure permise par la loi.

Les présentes CGV peuvent être mises à jour. La version applicable à une commande est celle remise ou accessible au Client au moment de sa conclusion.