



## **Conditions Générales de Vente Cabinet ACTION**

### **I. Modalité d'inscription**

Au sein du Cabinet ACTION, toute action de formation requière au préalable une évaluation des besoins du stagiaire afin de pouvoir proposer une formation et un contenu sur mesure adaptés à ses objectifs et à ses attentes. Ainsi un questionnaire d'évaluation des besoins sera complété par le stagiaire en collaboration avec le correspondant pédagogique, suivi d'une proposition de formation correspondante. Ce questionnaire sera suivi d'un test permettant de positionner le niveau du stagiaire. Lorsque la proposition de formation est acceptée par le stagiaire, un devis est alors établi sur cette base. L'acceptation du devis est alors formalisée par la signature du présent contrat de formation et l'inscription est définitivement confirmée.

Le stagiaire doit activer son Compte sur la Plateforme du Compte personnel de formation afin de bénéficier des Services de réservation d'Actions, Sessions et/ou Modules de formation de la Plateforme. Pour accéder à son Espace personnel et activer son Compte, le stagiaire peut s'inscrire directement sur la Plateforme [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) ou s'identifier avec le service France Connect.

L'inscription définitive du stagiaire sera réalisée sur le site [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) lorsque la formation aura été validée. **Le stagiaire dispose d'un délai de réflexion de 11 jours entre la date d'envoi de la proposition de commande par l'organisme de formation et la date théorique d'entrée en formation du stagiaire.** Le Cabinet ACTION déclarera sur le site l'entrée en formation dans un délai de 3 jours ouvrés.

Le stagiaire accepte ainsi sans réserve les présentes conditions générales de vente et le règlement intérieur du Cabinet ACTION.

### **II. Annulation ou report**

Lorsqu'il confirme sa demande d'inscription, le Stagiaire dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours ouvrés pour se rétracter. Afin de permettre au Stagiaire d'exercer son droit de rétractation, une fonctionnalité est prévue sur la Plateforme. Cabinet ACTION reçoit une notification de la rétractation du Stagiaire sur son Espace professionnel. A l'expiration du délai de rétractation, le Stagiaire est considéré comme inscrit et sa place réservée. Il est dès lors tenu de participer à la formation. Le Stagiaire accepte expressément que le contrat le liant à Cabinet ACTION soit exécuté avant l'expiration du délai de rétractation à l'entrée en formation. En tout état de cause, il renonce à son droit de rétractation à la date de début de la formation mentionnée dans la Commande qu'il a acceptée

Toute annulation d'inscription intervenant plus de 7 (sept) jours ouvrés avant la date de début de la formation est possible sans justificatif, ni application de frais d'annulation. Les droits réservés sur le Compte personnel de formation sont recredités sur le compte du Titulaire et il est procédé au remboursement, le cas échéant, du reste à payer dans un délai qui ne peut dépasser 30 (trente) jours calendaires.

Toute annulation d'inscription intervenant moins de 7 (sept) jours ouvrés avant la date de début de la formation, et en dehors du délai de rétractation, donne lieu à des frais d'annulation égaux à 100 % (cent pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande. Le Compte personnel de formation du Stagiaire est débité à hauteur du coût de la formation. Les éventuelles sommes déjà versées par le Titulaire au titre du restant dû ne sont pas remboursées, elles restent acquises au Titulaire du compte et pourront être mobilisées ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

La non-présentation du Stagiaire à la date de début de la formation est considérée comme une annulation de la formation par le Stagiaire. Elle donne lieu à des frais d'annulation égaux à 100 % (cent pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande. Le Compte personnel de formation du Stagiaire est débité à hauteur du coût de la formation. Les éventuelles sommes déjà versées par le Titulaire au titre du restant dû ne sont pas remboursées, elles restent acquises au Titulaire du compte et pourront être mobilisées ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

Si Cabinet ACTION et le Stagiaire décident d'un commun accord de reporter une Session de formation, Cabinet ACTION doit procéder à l'annulation de la session de formation et à la création d'une nouvelle session. C'est donc à Cabinet ACTION d'annuler la session de formation ; de fait, c'est donc lui qui procédera à l'annulation du dossier de formation.

Si le report est du fait de l'organisme de formation ou décidé d'un commun accord, aucun règlement ne sera effectué par la Caisse des Dépôts à Cabinet ACTION qui ne peut prétendre à aucune indemnisation.

Les droits du stagiaire réservés à sa validation de la proposition de commande, ainsi que les abondements faits sur son dossier, seront libérés ; il pourra alors faire une nouvelle demande d'inscription.

Si le report est du fait du stagiaire, sans accord du Cabinet ACTION, il peut perdre ses droits réservés ainsi que ses abondements si cette annulation est faite moins de 7 (sept) jours ouvrés avant la date de démarrage de la session, s'il n'est plus dans son délai de rétractation et/ou s'il n'a pas de cas de force majeure pour justifier de cette annulation.

Dans ces conditions, Cabinet ACTION peut prétendre à une indemnité de 5% du montant de la commande.

Si Cabinet ACTION et le Stagiaire décident d'un commun accord de prolonger une session de formation du fait d'une absence du Stagiaire pour cas de force majeure ou d'une suspension de la session de formation par Cabinet ACTION pour cas de force majeure, Cabinet ACTION doit créer une nouvelle session de formation au titre de cette prolongation. Il est rappelé qu'une prolongation de la session de formation n'est acceptée que si cette prolongation est justifiée par l'existence d'un cas de force majeure, pour le titulaire et/ou pour l'organisme de formation. Cabinet ACTION ne peut prolonger une session de formation si le stagiaire a été absent hors cas de force majeure, ou si sa progression pédagogique a été entravée pour d'autres raisons que pour un cas de force majeure.

Comme la prolongation n'est acceptée qu'en cas de force majeure, les conséquences financières sont les suivantes :

Pour le dossier de formation initial :

- Cabinet ACTION est payé au prorata, c'est-à-dire à hauteur du taux de réalisation déclaré
- Le compte du stagiaire est recredité du montant correspondant au % de ce qui n'a pas été réalisé (pour rappel, le compte du stagiaire est débité du montant total de la commande à la déclaration d'entrée en formation).

Pour le dossier de « prolongation » de la formation :

- Cabinet ACTION est payé en fonction de ce qu'il déclarera (motif de sortie, taux de réalisation) et selon les modalités prévues dans les Conditions Particulières des OF.
- Le compte du stagiaire est débité du montant de la 2e commande à la déclaration d'entrée en formation.

Cabinet ACTION ne peut pas modifier les dates de session sur le site [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr). Le dossier devra être clôturé pour que le titulaire puisse faire une nouvelle demande d'inscription au titre de cette prolongation.

### **III. Organisation et déroulement des séances**

Lorsque l'inscription du stagiaire est confirmée, une convocation est adressée qui mentionne notamment le lieu, la durée, le plan d'accès du site de formation. Cette convocation pourra être adressée par mail, par courrier ou remise en mains propres. Le règlement intérieur et le livret d'accueil seront également remis au stagiaire à cette occasion.

Les cours ont lieu au sein des locaux du Cabinet ACTION, au 6 RUE BAS PERREUX, 95200 SARCELLES. Les cours peuvent être suivis du lundi au samedi entre 10H et 20H.

Si le cours a lieu à des horaires où un accès par digicode est nécessaire, le stagiaire veillera à demander les codes à Cabinet ACTION dont le téléphone est le 09.81.27.14.18 (appel non surtaxé).

L'accès aux locaux est strictement limité aux stagiaires participants au cours et pendant sa durée. L'espace est entièrement non-fumeur. Le participant décharge Cabinet ACTION de toute responsabilité en cas de vol, de perte, d'accident ou de toute événement quel qu'il soit et quelle qu'en soit l'étendue et ce pour une durée illimitée.

En cas de maladie contagieuse, le participant ne doit pas assister au cours. Cabinet ACTION se réserve le droit d'en interdire l'accès si l'état du participant le justifie. Dans ce cas ; aucun remboursement ne sera exigible.

L'attention du stagiaire est attirée sur le fait que les locaux ne sont pas adaptés aux personnes en situation de handicap. A l'occasion de la complétude du questionnaire d'évaluation des besoins,

Cabinet ACTION se réserve le droit d'annuler un cours si le nombre de participants est insuffisant. Dans ce cas, l'intégralité des sommes versées sera remboursée. De même, si un participant s'inscrit à un cours ayant déjà atteint le nombre maximum de participants, il lui sera proposé une autre période ou un remboursement intégral.

Un groupe peut comporter jusqu'à 8 participants au maximum.

La salle de formation dispose d'un rétroprojecteur. Des feuilles de papier et des stylos sont fournis aux stagiaires. Les ouvrages pédagogiques (livres, revues spécialisées...) sont également à la disposition des stagiaires qui peuvent les emprunter après accord du correspondant pédagogique ou en faire des photocopies.

Une salle de langue comportant 3 casques audio est également à la disposition des stagiaires qui peuvent réaliser des écoutes de dialogues ou encore s'exercer en toute autonomie sur des tests officiels tels que le TOEIC par exemple.

Les cours sont animés uniquement en présentiel par des professeurs spécifiquement choisis pour leurs compétences et leurs qualités pédagogiques. Une procédure de sélection et de suivi des formateurs est mise en place par le Cabinet ACTION.

En cas de sous-traitance d'une action de formation, le niveau de qualité de la prestation reste identique pour le stagiaire et fait l'objet d'un contrôle par le Cabinet ACTION.

Avant le démarrage de la formation, un test de positionnement sera réalisé. Puis tout au long du déroulement de la formation des bilans intermédiaires et des tests de niveau seront réalisés afin d'accompagner le stagiaire dans son apprentissage. A l'issue de la formation, celle-ci sera soumise à une évaluation du stagiaire à chaud et à froid afin de mesurer l'atteinte des objectifs initialement fixés en situation pratique.

Lorsque la formation suivie conduit à une certification professionnelle (ex TOEIC), le stagiaire recevra avant la fin de la formation une note d'information sur les conditions de présentation à la certification conformément aux exigences formelles de l'autorité de certification.

### **IV. Mesures mises en œuvre pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours**

Le Cabinet ACTION est soucieux du bon déroulement des actions de formation mises en œuvre et de la réussite des stagiaires. A cet égard, le Cabinet ACTION a mis en place trois principales mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les abandons, que sont l'individualisation de l'action de formation, la souplesse du planning des sessions et le livret de suivi pédagogique qui permet de formaliser la progression pédagogique de l'apprenant.

Dans ce cadre, le correspondant pédagogique pourra solliciter l'apprenant par mail ou par téléphone afin de faire un bilan sur l'action de formation en cours et éventuellement proposer un aménagement à l'apprenant afin de prévenir les ruptures de parcours.

Ces sollicitations s'inscrivent bien entendu dans le respect de la loi Informatique et Libertés et du règlement européen RGPD.

## **V. Abandon de la formation par le stagiaire**

L'abandon de la formation par le Stagiaire donne lieu à des frais de réalisation de la formation égaux à 100 % (cent pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande.

Le Compte personnel de formation du Stagiaire est débité à hauteur du coût de la formation. Les éventuelles sommes déjà versées par le Stagiaire au titre du restant dû ne sont ni remboursées, ni mobilisables ultérieurement pour la réalisation d'une formation.

En cas d'abandon de la formation par le Stagiaire pour un motif de force majeure, les droits relatifs au Compte personnel de formation sont recrédités sur le compte du stagiaire et il est procédé au remboursement, le cas échéant, du reste à payer dans un délai qui ne peut dépasser 30 (trente) jours calendaires, le tout au prorata de la réalisation de la formation par le Stagiaire.

Il est précisé que les absences régulières d'un Stagiaire constatées par Cabinet ACTION, rendant la réalisation de la formation impossible, sont considérées comme un abandon de la formation par le Stagiaire.

Dans ce cas, Cabinet ACTION déclare l'abandon de la formation par le Stagiaire.

## **VI. Conditions financières**

Les factures sont établies TTC, à l'ordre et à l'adresse indiqués sur la facture. Les factures sont payables au comptant, sans escompte, à réception par chèque ou virement. En conséquence le paiement anticipé ne donne pas lieu à remise. En cas de retard de paiement, sur mise en demeure préalable, une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal est due.

En cas de prise en charge du paiement par un organisme tiers, il appartient au signataire du bulletin d'inscription de communiquer à cet organisme tous les éléments qui lui sont nécessaires pour assurer le paiement. Le Cabinet ACTION reste néanmoins à la disposition du stagiaire s'il souhaite être accompagné dans cette démarche. Le client s'engage à obtenir la décision de prise en charge de l'organisme tiers. En cas de non règlement ou de refus de règlement par l'organisme tiers pour quelque raison que ce soit, Cabinet ACTION sera fondé à réclamer le montant indiqué dans le devis au client signataire du contrat solidairement débiteur à son égard.

## **VII. Réclamations**

Le client dispose de la faculté de formuler une réclamation qui s'entend comme un mécontentement à l'égard du déroulement de la prestation de formation au sein du Cabinet ACTION. Cette réclamation peut être formulée de différentes manières :

- Par téléphone au 09.81.27.14.18
- Par mail à l'adresse suivante : [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
- Par courrier : Cabinet ACTION 20 allée Éridan – 95350 Saint Brice Sous Forêt

Dès réception, le Cabinet ACTION s'engage à apporter une réponse au client dans un délai de 15 jours ouvrés.

Il est entendu que toute réclamation concernant le fonctionnement du site <https://www.moncompteformation.gouv.fr> ne peut être adressée à Cabinet ACTION qui n'est pas compétent en la matière. Toutefois en cas de réception d'une telle réclamation, le Cabinet ACTION s'engage à prendre contact avec le client pour le conseiller dans la formulation de la réclamation auprès du bon interlocuteur.

En cas d'insatisfaction persistante après avoir reçu la réponse du Cabinet ACTION à l'égard d'une réclamation, le consommateur est informé qu'il peut saisir un médiateur compétent dans le cadre de la formation pour adulte, soit en ligne sur le site <https://www.mediation-net-consommation.com/saisir-le-mediateur> soit par courrier à l'adresse suivante : MEDIATION-NET Consommation, 34, Rue des Epinettes 75017 PARIS

## **VIII. Nullité d'une clause**

Si l'une des clauses des présentes conditions générales de vente se trouverait nulle ou annulée, les autres clauses n'en seraient pas moins valables.

## **IX. Juridiction**

Toute contestation ou différent relatif à l'interprétation ou à l'exécution de ces conditions générales de vente ou de la convention de formation ne pouvant être réglé à l'amiable, sera porté devant le Tribunal compétent de Pontoise.

## **X. Protection des données personnelles**

Vos données personnelles recueillies par le Cabinet ACTION sont traitées dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et du règlement européen RGPD. Elles sont destinées à un usage exclusif du Cabinet ACTION et sont conservées tout au long de la formation ainsi que pour répondre aux obligations légales et réglementaires qui s'appliquent aux organismes de formation. Conformément à la réglementation, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition ou encore d'un droit de suppression pour motif légitime, en vous adressant à [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr).

Afin de répondre aux exigences de l'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du Code du travail, des statistiques anonymes seront réalisées et diffusées auprès du public sur support papier ou sur tout autre support durable. Aucune donnée personnelle ne sera diffusée, seuls les critères généraux seront portés à la connaissance du public tels que le nombre d'apprenants, le taux de satisfaction des apprenants, le taux et les causes des abandons, le taux de retour des enquêtes de satisfaction, le taux d'interruption en cours de prestation.