

Conditions générales de vente - Zéro Carbone

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de formation dispensées par **Zéro Carbone** et qui rentrent dans le cadre de la formation professionnelle et des dispositions de l'article L6313-1 du Code du travail.

Le terme « client » désigne aux présentes conditions générales la personne physique ou morale qui contractualise pour son propre compte ou celui d'autres personnes telles que ses salariés, des prestations de formation auprès de **Zéro Carbone**.

Les prestations de formation ou d'accompagnement peuvent être réalisées dans les locaux de **Zéro Carbone** ou ceux d'un partenaire ou en intra-entreprise ou via des plateformes de formation à distance.

Toute prestation accomplie par **Zéro Carbone** implique l'acceptation sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document du contractant.

ARTICLE 2 – INSCRIPTION

Il est rappelé que les inscriptions peuvent être prises en charge par :

- Le client à titre individuel,
- Une entreprise, un employeur,
- Un organisme gestionnaire de fonds de formation,

2.1 Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, le contrat est réputé formé lors de sa signature. Il est soumis aux dispositions des articles L.6353-3 et L.6353-9 du Code du Travail.

Dans tous les autres cas, la convention, au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail, est formée par la réception, par **Zéro Carbone**, de la convention de formation signée par le contractant accompagnée si nécessaire d'un bon de commande.

Zéro Carbone se réserve le droit de refuser l'inscription d'un candidat qui ne se serait pas acquitté des droits dus au titre d'une formation antérieure.

2.2—Après avoir validé sa demande, le client reçoit par mail une confirmation de son inscription. Ce mail précise, le cas échéant, les éléments de prérequis à retourner à **Zéro Carbone**, dans un délai de 14 jours ouvrés avant la date de session de formation.

ARTICLE 3 – MODALITES DE REGLEMENT

- Les actions de formation d'une durée **de moins de 6 jours** sont facturées 100% d'avance à la signature de l'acte contractuel. Une facture finale est envoyée à l'issue de la prestation.
- Les actions de formation ou prestations **inférieures à 3 mois** sont facturées 50% d'avance avant le démarrage de la prestation. Le solde est facturé à l'issue de la prestation.
- Les actions de formation ou prestation **supérieures à 3 mois** sont facturées 20% d'avance avant le démarrage de la prestation. Facturation intermédiaire mensuelle. Le solde est facturé à l'issue de la prestation.

Les dérogations aux règles ci-dessus figurent dans les conditions particulières.

Tout versement d'avance donne lieu à l'émission d'une facture d'avance transmise sur demande.

3.1 Dispositions relatives au financement à titre individuel :

Conformément à l'article L6353-6 du Code du travail, il est précisé que ce règlement anticipé ne pourra être supérieur à 30% du montant de la prestation, et ce, uniquement après l'expiration du délai de rétractation visé à l'article 4

Sous certaines conditions, un échelonnement du paiement du solde peut être autorisé par **Zéro Carbone**.

Le solde du prix est facturé selon un échéancier fixé par le contrat de formation professionnelle. Le délai de règlement maximal est de 30 jours, date d'émission de facture.

3.2 Dispositions relatives au financement avec prise en charge par un organisme financeur (OPCA/OPCO) :

Dans le cas de règlement par un organisme financeur dont dépend l'employeur, il appartient à l'employeur d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis ou de la convention que l'employeur retourne dûment renseigné, daté, tamponné et signé à **Zéro Carbone**.

Dans le cas d'une prise en charge partielle par l'organisme financeur, la différence sera directement facturée par **Zéro Carbone** à l'employeur. Si l'accord de prise en charge ne parvient pas à **Zéro Carbone** au plus tard le jour de démarrage de la formation, **Zéro Carbone** se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du contractant ou de facturer la totalité des frais de formation à l'employeur.

En cas de subrogation de paiement conclue entre l'employeur et un organisme financeur, les factures seront transmises par **Zéro Carbone** à l'organisme financeur, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

L'employeur s'engage à verser à **Zéro Carbone** le complément entre le coût total des actions de formation conventionnées et le montant pris en charge par l'organisme financeur.

Zéro Carbone adressera à l'employeur les factures relatives au paiement du complément cité à l'alinéa précédent selon la périodicité définie dans la convention. En cas de modification de l'accord de financement par l'organisme financeur, l'employeur reste redevable du coût de la formation non financée par ledit organisme.

3.3 Dans tous les cas, il est précisé qu'en cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de la part de **Zéro Carbone**, les sommes indument perçues de ce fait seront remboursées, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 4.

3.4 À défaut de règlement des factures et frais dans un délai de trente jours calendaires à compter de leur date d'émission, ces derniers porteront intérêt de plein droit et sans mise en demeure préalable au taux égal au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points.

En vertu des dispositions de l'article L441-10 du Code de Commerce, et dans le cadre des relations entre **Zéro Carbone** et un professionnel, l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixée à 40 euros, elle est due de plein droit, sans préjudice pour **Zéro Carbone** d'exiger une indemnisation complémentaire sur justificatifs des frais supplémentaires engagés.

3.5 Les pièces justificatives, en particulier les attestations, certificats et diplômes, ne deviennent la propriété du client qu'à compter du paiement intégral de l'ensemble des prestations. De ce fait, **Zéro Carbone** se réserve le droit de conditionner leur remise au complet paiement du prix.

3.6 Dans la mesure où **Zéro Carbone** aurait rencontré des difficultés avec le client au titre de précédentes prestations de formation, telles que difficultés à recouvrer le montant des prestations, annulation récurrente ou de manière tardive des prestations de formation, celle-ci se réserve le droit de conditionner toute nouvelle inscription du client au paiement total ou partiel du montant de la prestation préalablement à tout commencement d'exécution.

ARTICLE 4 – CONDITIONS D'ANNULATION D'INSCRIPTION

Sauf dispositions particulières stipulées dans le contrat de formation, l'inscription à la formation est effective à la date de signature, par toutes les parties de ladite convention.

4.1 Droit de rétractation du client personne physique

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation et l'article L6353-5 du Code du travail, le client : personne physique (à savoir le bénéficiaire entreprenant une formation à titre individuel et à ses frais), est libre de se rétracter et d'annuler sa commande dans un délai de 10 jours calendaires, 14 jours pour les contrats conclus à distance, à compter de la signature du contrat, le client peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception.

4.2 Cas d'annulation du fait de **Zéro Carbone**

Zéro Carbone se réserve le droit de reporter ou d'annuler une session de formation, notamment si le nombre d'inscrits est insuffisant.

Dans ce cas, elle en informe le client, ainsi que, le cas échéant, l'employeur et/ou l'organisme financeur, dans les plus brefs délais.

Dans le cas d'une annulation et au choix du client, **Zéro Carbone** reporte la session ou l'inscription à la prochaine session de formation, ou rembourse intégralement les sommes perçues.

Le client ne peut prétendre à aucune indemnité pour quelque cause que ce soit du fait de l'annulation ou du report d'une session de formation.

En cas de cessation anticipée de la formation, **Zéro Carbone** rembourse au client les sommes indûment perçues de ce fait.

4.2 Cas d'annulation du fait du client

L'annulation d'une session de formation du fait du client, notifiée à **Zéro Carbone** par écrit, au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la session, ne donne lieu pas lieu à facturation.

Pour une annulation intervenant moins de 10 jours ouvrés avant le début de la session, une indemnité forfaitaire égale au montant de la formation est due **Zéro Carbone**.

Si le client est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue et faisant l'objet de cas admis par **Zéro Carbone**, il peut rompre le présent contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées au contractant sont dues à proportion de la valeur prévue au contrat.

Tout autre cas d'absentéisme ne rompt pas le contrat et n'exonère pas le client du paiement du coût de la formation selon les modalités prévues à l'article 3.

ARTICLE 5 - CONVOCATIONS - JUSTIFICATIFS

Pour les prestations de formation, une convocation nominative est adressée au participant avant le début de la session de formation. Sauf indication contraire lors de l'inscription, la convocation est expédiée à l'adresse mail du client qui est indiquée dans la demande d'inscription. À l'issue de la session de formation, les pièces justificatives (attestation, certificat, diplôme...) sont adressées au client et ou à son employeur et/ou à l'organisme gestionnaire des fonds de formation, selon la demande effectuée par le client et sous réserve de l'intégralité du paiement du coût de la formation.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITE

Pour permettre à **Zéro Carbone** de remplir sa mission, il appartient au client de s'assurer que les informations nécessaires lui ont été transmises et dans les temps. À défaut, il ne pourra être tenu rigueur à **Zéro Carbone** d'un quelconque manquement à ses obligations. En tout état de cause, les interventions de **Zéro Carbone** sont celles d'un prestataire de service assujetti à une obligation de moyens.

Elle ne saurait être engagée au-delà du montant des prestations perçues par **Zéro Carbone** au titre de la mission qui lui a été confiée. La responsabilité de **Zéro Carbone** ne peut être engagée que dans la mesure de ses propres fautes professionnelles. Elle ne saurait donc être tenue responsable, ni solidairement ni in solidum, des fautes commises par d'autres intervenants.

Zéro Carbone est titulaire d'une assurance de responsabilité professionnelle (justificatif sur demande du client).

ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITE

Les intervenants de **Zéro Carbone** sont tenus à une obligation de discrétion portant sur les informations et les documents dont ils ont communication à titre confidentiel, au cours du déroulement de leur mission.

ARTICLE 8 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Zéro Carbone est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à la documentation stagiaire mise à la disposition du client.

En conséquence, le client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier ou de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participant aux formations de **Zéro Carbone** ou à des tiers, les matériels pédagogiques mis à sa disposition sans l'accord préalable et écrit de **Zéro Carbone**.

L'utilisation, la reproduction, la représentation d'une quelconque manière de la marque ou du logo **Zéro Carbone** est strictement interdite sauf obtention de l'accord écrit et préalable de la part de **Zéro Carbone**.

ARTICLE 9 - RESILIATION

En cas d'inexécution des prestations ou de manquement de l'une des parties à ses obligations contractuelles, la présente convention pourra être résiliée par lettre recommandée avec avis de réception trente (30) jours après une mise en demeure restée infructueuse.

ARTICLE 10 - CONVENTION DE PREUVE

Les rapports et justificatifs par lesquels **Zéro Carbone** rend compte de son action de formation sont adressés au client et, le cas échéant, diffusés aux tiers concernés sur support papier ou par envoi sous forme numérisée. Les deux modes valent preuves. Dans ce cas où un même document est adressé selon les deux modes, seule la version papier

vaut preuve.

ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Notre entreprise traite les données personnelles conformément au règlement général sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Les informations recueillies sur le client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par l'entreprise et sont indispensables au traitement de sa commande.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions et elles sont conservées au sein de l'entreprise et / ou sur des serveurs informatiques situés dans l'Union Européenne.

Zéro Carbone s'engage à informer chaque participant que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par **Zéro Carbone** aux fins de réalisation et de suivi de la formation, ainsi qu'aux fins de les tenir informés pour des formations à venir, notamment la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des participants. Elles ne sont conservées que le temps nécessaire à ces objectifs.

Conformément à 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, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le responsable du traitement des données est l'entreprise **Zéro Carbone**, dont le siège social est situé **35, Allée des Impressionnistes, 93420 VILLEPINTE..**

Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant (hello@nousformons.fr).

En cas réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 13 - REGLEMENT DES LITIGES

La convention est régie par le droit français.

Principe général : En cas de différent ou d'une demande découlant du devis établi ou en relation avec celui-ci ou avec son inexécution les parties contractantes pourront, afin de régler le litige, recourir à une médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Médiation consommation : (En cas de litige avec un consommateur) les parties privilégieront la recherche d'une solution amiable.

Pour ce faire, le client adressera par écrit sa demande au représentant mandaté de l'entreprise.

Si aucune solution amiable n'est trouvée, le client, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir aux Instances Judiciaires compétentes : Les litiges seront portés devant le tribunal compétent dans le ressort du siège social de l'entreprise, ou le tribunal compétent dans le ressort du domicile du défendeur quand celui-ci est un consommateur.

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par ZERO CARBONE

1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers

un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis ne sont pas une réclamation.

2. Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par ZERO CARBONE sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle.

3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.

Ce formulaire est disponible sur demande directe par mail fait à : contact@zerocarboneformation.fr en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale

LE CLIENT RECONNAIT AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES ;

Date et signature :