

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 13 juin 2018

### 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

**1.1** Le présent document définit de façon complète et définitive les conditions générales de vente s'appliquant aux relations contractuelles entre l'IFCM et ses Clients. Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent les ventes, par l'IFCM, de formations présentiels et/ou à distance (mode e-learning ou FOAD – Formations Ouvertes et À Distance), classes virtuelles et ateliers de formation.

**1.2** Les présentes conditions générales de vente prévalent sur toute modification, suppression ou avenant, sauf accord préalable et écrit de l'IFCM. Le défaut d'opposition de l'IFCM aux dispositions mentionnées, directement ou par référence, par ses Clients ne pourra en aucun cas valoir renonciation de l'IFCM aux présentes conditions générales de vente.

**1.3** L'offre de services développée est conforme à la circulaire n° 2001/22 du 20 juillet 2001 de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle relative aux formations ouvertes et à distance « FOAD » (e-learning).

**1.4** L'IFCM se réserve le droit de réviser les présentes conditions générales à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre l'IFCM et son Client.

### 2. PRE-INSCRIPTION

**2.1** Préalablement à la commande de formation, une pré-inscription peut être effectuée par le Client selon plusieurs modalités possibles : par téléphone ou par courrier (postal, électronique) en lien avec notre service clientèle ou via le formulaire de pré-inscription à l'adresse <http://www.formation-ifcm.com/inscription-formation-iobsp.php> ou via le formulaire de contact à l'adresse <http://www.formation-ifcm.com/contact.php>

**2.2** L'IFCM fait parvenir au client une « proposition commerciale » indiquant ses coordonnées complètes et valides ainsi que la formation choisie.

**2.3** La « proposition commerciale » vaut engagement contractuel des parties après signature par le client.

### 3. VALIDATION DE LA COMMANDE

**3.1** En vue de finaliser la commande ferme et définitive, l'IFCM fait parvenir au client une convention de formation.

**3.2** A la réception de la proposition commerciale signée, l'IFCM fait parvenir au Client le programme détaillé de la formation, la convention de formation accompagnée des présentes conditions générales de vente.

**3.3** La commande est réputée validée à réception par l'IFCM de la proposition commerciale et la convention de formation dûment signées.

**3.4** Dès lors, le Client se porte fort du respect des conditions générales de vente.

**3.5** Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la validation de la commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par l'IFCM, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

**3.6** Pour toute information notamment relative au suivi de la commande, le Client est invité à contacter le Service Clientèle (voir Article 10 Service Clientèle).

### 4. DISPOSITIONS FINANCIERES

**4.1** Le client signataire, en contrepartie de l'action réalisée, s'engage à verser à l'IFCM, les sommes visées à la proposition commerciale et à la convention de formation, correspondant au coût de la formation ainsi qu'aux frais de repas ou de déplacement éventuels.

**4.2** L'IFCM, en contrepartie des sommes reçues, s'engage à réaliser l'action de formation prévue sur la convention de formation ainsi qu'à fournir tout document et pièce de nature à justifier la réalité et la validité des dépenses de formation engagées à ce titre.

**4.3** Sont autorisés les paiements par virement bancaire ainsi que les paiements par chèque.

**4.4** Les paiements effectués par chèque sont à libeller à l'ordre de « IFCM » et à adresser aux coordonnées indiquées à l'article 10 des présentes conditions générales de vente.

**4.5** Dans le cadre d'une prise en charge partielle ou totale de la formation par un organisme tiers financeur (exemple : OPCA) il appartient au Client de se mettre en relation avec cet organisme et d'en assurer les formalités, l'IFCM n'intervenant en aucun cas dans le processus de prise en charge. L'IFCM perçoit les règlements de formation par le Client et uniquement par celui-ci.

## 5. RETRACTATION

**5.1** Vous disposez d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la validation de la commande pour vous rétracter auprès de l'IFCM pour une annulation sans pénalité. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

**5.2** La rétractation peut être formulée par courrier postal, courrier électronique ou télécopie aux coordonnées indiquées à l'article 10 des présentes conditions générales de vente.

## 6. ANNULATIONS / REMPLACEMENTS / REPORTS

**6.1** Exclusivement formulées par écrit

**6.2** A compter de la date de signature du présent contrat, le client a un délai de 10 jours pour se rétracter. Il doit en informer l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne sera exigée du client.

**6.3** Les annulations de donnent lieu à une pénalité si elles sont reçues au moins de 5 jours francs avant le début de la formation.

**6.4** En cas d'annulation, pour des formations présentielle ou comprenant un e-learning partiel, dans un délai inférieur à 10 jours avant le début de la formation (que ce début soit constitué par un accès à un module e-learning ou par une journée en présentiel), l'organisme de formation se réserve la possibilité de facturer un dédit à titre d'indemnité forfaitaire :

- 100% du prix en cas d'annulation dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrés avant le début de la formation
- 50% du prix en cas d'annulation dans un délai compris entre 6 et 9 jours ouvrés avant le début de la formation
- Aucun dédit ne sera facturé en cas d'annulation dans un délai supérieur à 10 jours ouvrés.
- L'acquiescement de ce dédit ne peut, en aucun cas, être imputé sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.

Cependant, si concomitamment à son annulation, le participant se réinscrit à une formation, aucune indemnité forfaitaire ne sera retenue, à moins qu'il n'annule cette nouvelle participation et ce, quelle que soit la date d'annulation.

**6.5** Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, l'IFCM se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, à la convenance du Client, un avoir sera émis.

**6.6** L'IFCM se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

**6.7** L'IFCM se réserve le droit :

- d'exclure de toute formation présentielle, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes conditions générales de vente ;
- de suspendre l'accès à un module de formation e-learning pour tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnité, utilisé le module de formation ou les codes d'accès à des fins frauduleuses, fait preuve d'un comportement inapproprié dans le cadre des classes virtuelles ou des échanges entre utilisateurs, ou effectué toute reproduction des modules de formation qu'elle qu'en soit la forme ;
- de refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire.

## 7. PRIX

**7.1** Le prix des produits ou services est indiqué en euros nets, étant précisé que les prestations de l'IFCM sont exonérées de TVA en vertu de l'article 261-4-4<sup>a</sup> du Code général des impôts.

**7.2** Les tarifs des sessions de formation en présentiel ne comprennent pas les frais de repas, déplacement ou hébergement, qui demeurent à la charge du Client.

**7.3** Toutes les commandes sont payables en euros.

**7.4** L'IFCM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant précisé que les produits ou services seront facturés selon les tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la proposition commerciale sous réserve de disponibilité à cette date.

**7.5** L'IFCM conserve la propriété des produits ou services jusqu'au paiement intégral du prix par le Client.

**7.6** Toute formation ou tout cycle commencé est dû en totalité, même si le participant ne s'est pas présenté ou connecté à la plateforme.

## 8. ACCES AU SERVICE E-LEARNING

Les formations e-learning correspondent à des modules de formation dans un espace électronique sécurisé, accessibles depuis la plate-forme du site internet [www.formation-ifcm.com](http://www.formation-ifcm.com) ou <http://ifcm.elmg.net>.

### 8.1 Pré-requis technique :

a) Le Client devra s'assurer préalablement, et durant toute l'utilisation du service, de la compatibilité permanente de son environnement technique avec la plateforme employée par l'IFCM.

### 8.2 Accès au(x) module(s)

a) La personne physique inscrite par le Client à la formation (le « Stagiaire ») accède au module via un accès distant sur la plateforme.

b) A compter de la validation de la commande, l'IFCM transmet au Stagiaire par voie électronique les identifiants (identifiant et mot de passe) permettant l'accès à la plateforme de formation avec « la traçabilité du travail effectué » (durées et horaires de connexion) et les notations consécutives aux exercices proposés.

## 9. MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE E-LEARNING

### 9.1 Droit d'usage personnel

a) Les identifiants livrés par voie électronique au Stagiaire sont personnels et confidentiels et ne peuvent en aucun cas être cédés et/ou partagés avec une autre personne salariée ou non du Client ou revendus, sauf à notifier expressément, avant la première connexion, le changement de Stagiaire dans les conditions prévues à l'article « ANNULATION CHANGEMENT REPORT » des conditions générales de vente.

b) En cas de perte de ses identifiants par le Stagiaire, le Client s'engage à informer l'IFCM sans délai. A défaut, le Client répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants.

c) En cas de cession ou de partage constatés des identifiants, l'IFCM se réserve le droit de suspendre l'accès à la plateforme, sans indemnité ni préavis.

### 9.2 Durée et garantie du service

a) Les accès à la formation commandée sont valables pour la durée spécifiée lors de la commande, et sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sauf cas spécifiques mentionnés sous la rubrique 8.2.b. Il n'y a pas de limitation concernant la durée de chaque connexion, sauf panne éventuelle ou spécificités techniques du réseau Internet.

b) Le Client s'engage à informer le service technique de l'IFCM dans un délai de 24h de tout dysfonctionnement technique à l'adresse électronique [support-ifcm@formation-ifcm.com](mailto:support-ifcm@formation-ifcm.com).

### i. Dysfonctionnement technique

L'IFCM s'engage à remédier à tout dysfonctionnement technique dans un délai de 24h ouvré. Passé ce délai, l'IFCM prolongera la durée d'accès au module pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité. Néanmoins, l'IFCM ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due :

- à un cas de force majeure ;
- à des coupures de courant ;
- à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès.

### ii. Maintenance

L'IFCM se réserve la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur son serveur et s'efforcera :

- de prévenir le Client au moins 24h à l'avance ;
- de limiter le temps d'interruption du service au strict minimum.

c) Le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare par ailleurs accepter tant les caractéristiques que les limites du service fourni par l'IFCM.

### 9.3 Non-conformité et anomalies

a) Par « non-conformité » on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et la proposition commerciale signée par le Client.

b) Par « anomalie » on entend tout incident, blocage, dégradation des performances, panne, non-respect des fonctionnalités définies à la documentation mise à la disposition du Client et des Utilisateurs sur le site internet empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s). L'IFCM ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

c) Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) par rapport à la documentation précitée doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x)

module(s). Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seul l'IFCM peut intervenir sur le(s) module(s). Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

**d)** Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les pré-requis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable de l'IFCM ;
- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par l'IFCM ;
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations ou à des manipulations non conformes à la documentation disponible sur le site internet.

#### **9.4 Limite des responsabilités :**

**a)** L'IFCM s'efforce d'assurer au mieux l'accès permanent à sa plateforme de formation ainsi que l'exactitude et la mise à jour des informations disponibles mais n'est tenue que d'une obligation de moyens envers le Client. La responsabilité de l'IFCM ne saurait être recherchée en cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

**b)** Le Client ou le Stagiaire, professionnels du droit ou non, sont seuls responsables tant du choix des Modules achetés, que de l'usage et des interprétations qu'ils en font, des résultats qu'ils obtiennent, des conseils et actes qu'ils en déduisent et/ou émettent. En aucun cas le contenu des sites objets des présentes n'a vocation à remplacer ou se substituer à la consultation d'un conseil.

**c)** En tout état de cause, si la responsabilité de l'IFCM était retenue, le montant de sa garantie est limité selon les termes de l'article RESPONSABILITE des conditions générales de vente.

#### **9.5 Confidentialité et protection des données personnelles :**

**a)** Pour pouvoir suivre les formations dispensées par l'IFCM, il est nécessaire de s'identifier grâce aux identifiants de connexion fournis lors de l'inscription. Afin de ne pas avoir à vous identifier à chaque page visitée, il est fait usage d'un «cookie», fichier enregistré sur votre machine le temps de votre visite sur le site. Ce fichier ne contient pas d'information nominative et est détruit dès la fermeture du navigateur. Aucun autre "cookie" n'est employé par l'IFCM.

**b)** La protection des données personnelles est assurée selon les dispositions de l'article « Confidentialité et Propriété Intellectuelle » des conditions générales de vente.

#### **9.6 Communication**

**a)** Le Client accepte d'être cité par l'IFCM comme Client dans le cadre de son activité commerciale, aux frais de l'IFCM.

**b)** A cet effet et sous réserve du respect des dispositions de l'article 8.5.b ci-dessus, l'IFCM peut mentionner le nom du Client, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans ses listes de références dans le but d'une communication externe comme interne.

#### **10. SERVICE CLIENTELE**

Pour toute information ou question, notre service Clientèle est à votre disposition :

##### **IFCM - Service Clientèle**

Immeuble Etoile Pleyel

4, allée de Seine

93285 Saint Denis Cedex

**Téléphone :** 01 77 93 37 05 - **Fax :** 01 77 93 37 26

**E-mail :** [contact@formation-ifcm.com](mailto:contact@formation-ifcm.com)

#### **11. CONFIDENTIALITE ET PROPRIETE INTELLECTUELLE**

**11.1** Le Client ne peut utiliser les propositions, travaux, études et concepts, méthodes et outils de l'IFCM que pour les fins stipulées à la commande.

**11.2** L'IFCM détient seul les droits intellectuels afférents aux formations qu'il dispense ; de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...), utilisés dans le cadre de la commande demeure sa propriété exclusive.

**11.3** Le Client s'interdit d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de l'IFCM ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite de l'IFCM ou de ses ayants droit.

**11.4** 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 l'exécution du contrat.

## **12. RESPONSABILITES – INDEMNITES**

**12.1** L'employeur - ou selon le cas le participant - 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 ou ceux de ses préposés au préjudice de l'IFCM. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré l'IFCM pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le participant et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que l'IFCM ne puisse être recherché ou inquiété.

**12.2** La responsabilité de l'IFCM envers le Client est limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et est en tout état de cause limitée au montant payé par le Client au titre de la prestation fournie.

**12.3** En aucun cas, la responsabilité de l'IFCM 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.

**12.4** En tous les cas, la responsabilité de l'IFCM est exclue en cas de force majeure.

## **13. INFORMATIQUE ET LIBERTES**

**13.1** Conformément à l'article 6 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, l'IFCM met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des inscriptions. Les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de l'IFCM. Vous pouvez accéder à ces informations et en demander la rectification auprès de l'IFCM, via une demande par courrier à : IFCM - Service Clientèle, 4 allée de Seine, 93285 Saint Denis, en indiquant vos nom, prénom et adresse.

**13.2** Les données du Client ne font en aucun cas l'objet d'une cession, d'un échange ou d'une location à d'autres sociétés à des fins de prospection commerciale.

## **14. CONTESTATION ET LITIGES**

**14.1** Tout litige relatif aux engagements contractuels liant l'IFCM à ses clients est soumis exclusivement au droit français. A défaut d'accord amiable entre les parties mentionnées, les tribunaux du lieu du siège social de l'IFCM seront seuls compétents, sans aucune exception.

**Saint Denis, le 13 juin 2018.**

**Pour l'Organisme de Formation,**

Pascal REGNIER

Cachet et signature

