

Conditions Générales de Vente

Organisme de formation de la FESP

INSTITUT NATIONAL DES SERVICES A LA PERSONNE (INSAP)

Article 1. Désignation

L'organisme de formation est l'Organisme de formation de la Fédération des entreprises des services à la personne, FESP, association loi 1901, dont le siège social est situé au 67 rue Blomet, 75015 Paris, SIREN : 491 820 510 (ci-après dénommé « *INSAP* » ou « *Institut national des services à la personne* »).

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « *CGV* ») régissent les relations entre l'INSAP d'une part et soit un particulier personne physique qui souhaite bénéficier d'une formation à titre personnel et à ses frais, soit une entreprise personne morale qui acquiert une formation au bénéfice de l'un ou plusieurs de ses préposés d'autre part (ci-après désignés ensemble et indistinctement le « *Bénéficiaire* »).

Est désigné par « *Stagiaire* » la personne physique qui suit effectivement la Formation, qu'il s'agisse du Bénéficiaire personne physique lui-même, ou du préposé d'une entreprise Bénéficiaire inscrit à la Formation pour son compte.

Les présentes CGV sont applicables et communiquées au Bénéficiaire lors de toute commande d'une formation passée auprès de l'INSAP, et notamment dans le cadre d'une inscription passée sur le site www.fesp.fr (ci-après désignés indistinctement le « *Site* »).

Les commandes d'actions de formation organisées par l'INSAP sont soumises aux présentes CGV, sauf dérogation écrite et expresse de sa part.

Toute commande de formation auprès de l'INSAP emporte acceptation des présentes CGV.

Article 2. Nature des formations dispensées et cadre légale

Les actions de formation dispensées par l'INSAP entrent dans le cadre de la formation professionnelle continue qui sont régies par les articles L6311-1 et suivants du Code du travail.

L'action de formation continue répond à un programme, des objectifs pédagogiques et permet de transmettre un savoir et une expertise théorique et pratique quand elle le nécessite (ci-après dénommée la « *Formation* » ou les « *Formations* »).

L'INSAP met en place et dispense des formations Inter et Intra entreprises, sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

Conformément aux articles L6353-3 et suivants du Code du travail, l'INSAP et le Bénéficiaire régulariseront une Convention de Formation (ci-après dénommée la « *Convention de Formation* ») qui contiendra les modalités d'inscription et de suivi de la Formation choisie (notamment la nature, durée, programme, horaires, lieu de formation, niveau requis, formation à distance, mixte ou en présentiel, etc.) et ses modalités de paiement et de financement.

Les CGV complètent les conditions particulières, qui sont contenues dans la Convention de Formation signée entre l'INSAP et le Bénéficiaire. En cas de divergence ou contradiction entre les présentes CGV et la Convention de Formation, les conditions contenues dans la Convention de Formation prévalent.

Article 3. Modalités d'exécution de la Formation à distance

Les Formations dispensées par l'INSAP sont exclusivement réalisées à distance, en visioconférence, au moyen d'un outil de visioconférence dont les références sont précisées dans la Convention de Formation.

3.1. Prérequis techniques

Il appartient au Stagiaire de disposer, préalablement au démarrage de la Formation, d'un équipement et d'une connexion adaptés au suivi de la Formation à distance, à savoir notamment :

- un ordinateur, une tablette ou tout autre dispositif équivalent permettant l'accès à l'outil de visioconférence ;
- une connexion internet stable et suffisante ;
- un micro et, le cas échéant, une caméra fonctionnels ;
- un espace de travail permettant de suivre la Formation dans de bonnes conditions.

L'INSAP communique au Stagiaire, préalablement au début de la Formation, les informations techniques nécessaires (lien de connexion, identifiants le cas échéant, tests de connexion recommandés).

3.2. Accès à la session

Le lien de connexion à la session de Formation est communiqué au Stagiaire par courrier électronique, à l'adresse mail renseignée lors de son inscription, dans un délai raisonnable avant le début de la Formation. Ce lien est strictement personnel et ne peut être transmis à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'INSAP.

3.3. Incidents techniques

En cas de difficulté technique de connexion imputable au Stagiaire (matériel, connexion internet, logiciel), l'INSAP ne pourra être tenu responsable de l'impossibilité, totale ou partielle, du Stagiaire de suivre la Formation, et aucun remboursement ni report ne pourra être exigé à ce titre.

En cas d'incident technique imputable à l'INSAP ou à l'outil de visioconférence empêchant le déroulement de tout ou partie de la session, l'INSAP proposera au Stagiaire, dans les meilleurs délais, soit le report de la session ou de la portion de session concernée, soit toute autre solution adaptée, sans que cela ne puisse donner lieu à une quelconque indemnité au bénéfice du Stagiaire.

3.4. Enregistrement

Les sessions de Formation peuvent faire l'objet d'un enregistrement, dont l'accès est réservé aux seuls Stagiaires inscrits à la session concernée, pour une durée précisée dans la Convention de Formation. Tout usage de cet enregistrement en dehors du cadre de la Formation suivie par le Stagiaire est strictement interdit.

Article 4. Modalités d'inscription à une Formation

Lorsque le Bénéficiaire est intéressé par une Formation, il lui appartient d'en vérifier les conditions, en particulier les prérequis exigés, les modalités d'exécution, les dates et durée, ainsi que le prix et les frais annexes de la Formation.

Le Bénéficiaire peut s'inscrire à une Formation :

- Soit en ligne sur le Site : <https://www.fesp.fr/formations/>
- Soit auprès de l'INSAP : par téléphone au 01 8 53 85 40 84 ou par mail à l'adresse suivante irene.thomas@fesp.fr

Le Bénéficiaire doit remplir un formulaire d'inscription mis à sa disposition sur le Site.

En complétant son inscription en ligne, le Bénéficiaire accepte les conditions particulières relatives à la Formation (à savoir notamment le prix et la description du contenu de la Formation), qui seront ensuite récapitulées dans la Convention de Formation.

Le Bénéficiaire doit renseigner une adresse mail valide et reconnaît que tout échange avec l'INSAP pourra intervenir au moyen de cette adresse.

Dès réception de la demande d'inscription, l'INSAP transmet à ce dernier, sur l'adresse électronique qu'il a précisée, la confirmation de la réception de sa demande et la Convention de Formation.

Pour valider son inscription, le Bénéficiaire doit :

- Retourner la Convention de Formation datée et signée à l'INSAP et accepter les présentes CGV qui devront être signées et être, le cas échéant, revêtu du cachet de l'entreprise avant le début de la Formation ;
- Avoir payé les frais de la Formation commandée ou justifié de la prise en charge d'un organisme financeur tiers ;
- Adresser à l'INSAP l'ensemble des justificatifs requis pour l'inscription.

La transmission de ces documents s'effectue auprès de l'INSAP à l'adresse mail suivante : irene.thomas@fesp.fr

Article 5. Délai de rétraction

5.1. Délai de rétraction pour le Bénéficiaire personne physique

Pour les actions de formation professionnelle au sens de l'article L6313-1 du Code du travail, les Bénéficiaires personnes physiques sont informées qu'elles disposent, conformément à l'article L6353-5 du Code du travail, d'un délai de rétractation de dix (10) jours qui court à compter de la signature de la Convention de Formation et des présentes CGV.

Vous trouverez un modèle type de formulaire de rétractation à l'adresse suivante https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032887061 qu'il convient le cas échéant d'adresser par courrier recommandé avec accusé de réception à l'INSAP à l'adresse suivante : FESP, 67 rue Blomet, 75015 Paris – France.

5.2. Délai de rétraction pour les Bénéficiaires personnes morales

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le droit de rétractation bénéficie exclusivement aux Bénéficiaires personnes physiques contractant à titre individuel et à des fins non professionnelles, dans les conditions prévues par le Code du travail.

Les Bénéficiaires personnes morales, ainsi que les personnes physiques agissant à des fins professionnelles, ne bénéficient d'aucun droit de rétractation dans le cadre des présentes CGV.

Par exception, conformément aux dispositions du Code de la consommation, un droit de rétractation pourra être reconnu aux personnes morales remplissant cumulativement les conditions suivantes : (i) employer moins de cinq (5) salariés, (ii) conclure le contrat hors établissement, et (iii) agir en dehors de leur champ d'activité principale. Dans ce cas, le délai de rétractation applicable est de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat.

En dehors de cette hypothèse strictement encadrée, aucune faculté de rétractation ne pourra être exercée par les Bénéficiaires personnes morales.

Article 6. Prix et modalités de paiement de la Formation

L'INSAP se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment en les publiant sur son Site.

Les informations présentées sur le Site ne le sont qu'à titre indicatif, seules les conditions mentionnées dans la Convention de Formation ont un caractère contractuel et lient les parties.

Les prix des actions de formation sont indiqués en euros toutes taxes comprises.

Les prix indiqués n'incluent pas les frais de déplacement et de séjour, de restauration engagée par les participants à la Formation et, pour les Formations intra-entreprises (Formation spécifique à une demande), les frais engagés par les formateurs.

Une fois son inscription validée par l'INSAP, le Bénéficiaire doit procéder au paiement du solde du prix total de la Formation, qui ne peut débiter à défaut de ce paiement.

Dans des situations exceptionnelles, l'INSAP peut accorder à la demande du Bénéficiaire un paiement échelonné. En tout état de cause, ces modalités devront avoir été formalisées par écrit avant le démarrage de la Formation.

Le règlement de la formation devra se faire par virement bancaire. Le Bénéficiaire payant par virement bancaire, doit adresser un justificatif de virement du montant total dû à l'INSAP, soit par mail, soit par courrier, avant le début de la session de Formation. A défaut, la commande de Formation pourra être annulée par l'INSAP.

La transmission du justificatif s'effectue auprès de l'INSAP à l'adresse mail suivante : irene.thomas@fesp.fr

Article 7. Prise en charge du financement de la Formation par un organisme tiers pour les bénéficiaires personnes morales

Si le Bénéficiaire personne morale sollicite une prise en charge financière de la Formation par un organisme financeur (OPCO, AGEFICE ou tout autre organisme), il lui appartient d'effectuer les démarches nécessaires avant le début de la Formation.

L'INSAP ne pratique pas la subrogation de paiement. En conséquence, l'intégralité du coût de la Formation est due par le Bénéficiaire personne morale, qui demeure seul redevable du paiement du prix convenu, dans les conditions prévues à la Convention de Formation et aux présentes CGV.

Le Bénéficiaire personne morale fait son affaire personnelle de toute demande de remboursement auprès de l'organisme financeur dont il dépend.

En cas de refus de prise en charge, de prise en charge partielle ou de retard de remboursement par l'organisme financeur, pour quelque motif que ce soit, le Bénéficiaire personne morale reste tenu au paiement intégral du prix de la Formation, sans que cela n'affecte les obligations contractuelles à l'égard de l'INSAP.

Article 8. Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation

8.1. Pour les bénéficiaires personnes morales

En cas d'annulation moins de 15 jours calendaires avant la date de début de la Formation, ou en cas d'absence du participant à l'inscription à l'action de formation, l'INSAP se réserve le droit de facturer à l'entreprise inscrite un dédit de 50% du prix de la formation, montant non imputable sur le budget de formation de l'entreprise inscrite. Le dédit ne peut être imputée par l'employeur au titre de son obligation définie par l'article L.6331-1 du Code du travail, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par son financeur.

8.2. Pour les bénéficiaires personnes physiques

Conformément à l'article L6353-6 du Code du travail, en cas d'annulation par le bénéficiaire personne physique après le délai de dix (10) jours à la suite de la signature de la Convention de formation, l'INSAP se réserve le droit de demander jusqu'à 30% de la sommes convenue au bénéficiaire personne physique.

8.3. Pour tous les bénéficiaires

Toute annulation de la part du Bénéficiaire doit faire l'objet d'une notification à l'INSAP :

- Par courriel au Service Formation de l'INSAP à l'adresse : irene.thomas@fesp.fr

La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le Bénéficiaire, à condition d'adresser une demande écrite à l'INSAP dans un délai de 15 jours calendaires avant la date de la formation.

Pour information, le Bénéficiaire devra prévoir de suivre la formation lors d'une nouvelle session, en fonction des places disponibles.

8.4. Le report de la Formation par l'INSAP

L'INSAP se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler la Formation, notamment en raison d'un nombre de participants insuffisant pour assurer le bon déroulement pédagogique de la Formation concernée. Dans ce cas, le Bénéficiaire est informé dans

les plus brefs délais de cette annulation ou de ce report, au plus tard 48 heures avant la date de début de la Formation initialement prévue.

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, l'INSAP remboursera au Bénéficiaire toute somme indûment perçue au titre des prestations de Formation qui n'auraient pas été réalisées en tout ou partie. En cas d'annulation totale de la Formation par l'INSAP, les sommes versées seront donc intégralement remboursées au Bénéficiaire.

Dans le cas du report de la Formation, l'INSAP proposera de nouvelles dates, et le Bénéficiaire disposera alors d'un délai de 15 jours calendaires pour confirmer ou annuler sa participation aux nouvelles dates proposées, auprès de l'INSAP soit par mail, soit par téléphone, l'absence de réponse dans ce délai valant acceptation des nouvelles dates. Les clauses des présentes CGV et de la Convention de Formation restent alors applicables.

Dans tous les cas, aucune indemnité ne sera versée au Bénéficiaire en raison d'une inexécution partielle, d'un report ou d'une annulation du fait de l'INSAP.

Article 9. Obligations de l'INSAP

L'INSAP délivrera à chaque Bénéficiaire, à l'issue de la Formation, une attestation de présence. Une attestation de suivi de formation pourra également être adressée par l'INSAP, sur demande du Bénéficiaire, à l'issue la Formation.

L'INSAP fournira également sur demande du Bénéficiaire tout document et toute pièce de nature à justifier la réalité et la validité des dépenses de formation engagées à ce titre.

Article 10. Obligations du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire reconnaît être seul responsable du choix des Formations et il lui appartient de vérifier qu'il (ou son Stagiaire) a bien les connaissances initiales requises pour les suivre.

L'INSAP ne pourra être tenue pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la Formation et le niveau du Bénéficiaire.

Toute inscription aux Formations dispensées par l'INSAP entraîne l'acceptation expresse du Bénéficiaire du règlement intérieur applicable, lequel est porté à sa connaissance en même temps que la Convention de Formation.

Le Bénéficiaire s'engage à assurer, ou à faire assurer par le Stagiaire lorsque le Bénéficiaire est une entreprise, la présence de ce dernier aux dates et heures prévues contractuellement pour le suivi de la Formation à distance.

Il appartient au Bénéficiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa Formation.

Le Bénéficiaire ne peut dans tous les cas céder sa place à une Formation à une autre personne, sans avoir obtenu préalablement l'accord écrit de l'INSAP.

Article 11. Pénalités de retard et sanctions en cas de défaut de paiement pour les bénéficiaires personnes morales

Pour les Bénéficiaires personnes morales et conformément aux dispositions de l'article L 441-10 du Code de commerce, le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser les trente (30) jours après l'exécution de la prestation. Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture générera des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture au taux d'intérêt légal appliqué par la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage, qui ne peut toutefois être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, outre une indemnité forfaitaire minimale de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement, dues de plein droit, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable soit nécessaire. Il est précisé qu'aucun rappel ou mise en demeure ne sont nécessaires pour faire courir les pénalités de retard.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet sous 15 jours calendaires, l'INSAP pourra suspendre toute Formation en cours et /ou à venir et mettre fin à la Convention de Formation de plein droit.

Article 12. Programme des formations

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des Formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants.

Article 13. Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation ou autre document relatif à la formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Les documents qui seront présentés lors des Formations aux Bénéficiaires ne pourront être utilisés que pour leur usage propre et ne pourront en aucun cas être réutilisés, cédés ou transmis. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de l'INSAP.

Seul un droit d'utilisation, à l'exclusion de tout autre transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, peut être consenti par l'INSAP. Sont donc seules autorisées la reproduction et la représentation du contenu autorisé par le Code de la Propriété Intellectuelle sur un écran et une copie unique papier à fin d'archivages ou d'utilisation dans le strict prolongement de la formation, au bénéfice strictement personnel du participant concerné de l'animation de Formations.

Seule une Formation intra entreprises intégrant la commande de conception de document spécifique, la propriété des éléments incorporels y afférents pourra faire l'objet de dispositions spécifiques dans la proposition commerciale.

Article 14. Informatique et libertés

Le Bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant qui sont communiqués à l'INSAP dans le cadre des présentes, font l'objet de traitements automatisés.

Les traitements automatisés de données à caractère personnel mis en œuvre par l'INSAP respectent les obligations relatives à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite loi « *Informatique et libertés* » en vigueur, au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel du 27 avril 2016, ainsi qu'à toutes autres réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Article 15. Médiateur de la consommation – Bénéficiaire personne physique

En cours de contractualisation avec AME Conso

Article 16 – Règlement amiable préalable des litiges – Bénéficiaire personne morale

En cas de litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des présentes, les parties s'engagent à tenter de résoudre leur différend à l'amiable préalablement à toute saisine d'une juridiction.

La partie la plus diligente devra saisir le Conciliateur de justice du ressort du siège social de l'INSAP par lettre recommandée avec accusé de réception.

La partie la plus diligente notifiera à l'autre partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, l'existence du litige en exposant de manière détaillée les griefs invoqués. Les parties disposeront alors d'un délai de soixante (60) jours à compter de la réception de cette notification pour se rapprocher et tenter de parvenir à un accord amiable.

À défaut d'accord amiable à l'issue de ce délai, chacune des parties recouvrera sa pleine liberté d'action et pourra saisir la juridiction compétente.

Le non-respect de cette procédure préalable entraînera l'irrecevabilité de la demande judiciaire, sauf urgences ou dispositions légales contraires.

Article 17. Droit applicable et attribution de compétence

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Tous les litiges auxquels les présentes CGV pourraient donner lieu, tant pour leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation que pour leurs conséquences et suites,

seront soumis aux juridictions compétentes dans les conditions de droit commun prévues par le Code de procédure civile.

Toutefois, lorsque le Bénéficiaire a la qualité de commerçant, les parties conviennent expressément que compétence exclusive est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social de l'INSAP, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et ce même pour les procédures d'urgence ou conservatoires en référé ou par requête.

Cette clause ne s'applique pas lorsque le Bénéficiaire est un consommateur ou un non-professionnel, pour lesquels les règles légales de compétence territoriale d'ordre public demeurent applicables.