

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

### 1. Désignation

Ze.N FORMATION est une société proposant toutes opérations de formation professionnelle destinées aux entreprises, administrations, personnes morales publiques ou privées, physiques ou morales notamment dans les domaines de compétences suivantes : Sécurité, gestion des risques, communication, gestion des conflits, médiation, amélioration continue, gestion d'équipes.

Elle est enregistrée sous le SIRET n° 823 924 634 00012, son siège social est fixé au 2 Chemin Clain 97421 La Rivière.

La déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 04973094897 auprès du préfet de la région Réunion, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

### 2. Objet

Les conditions générales de vente décrites ci-après s'appliquent dans la relation commerciale entre la société Ze.N FORMATION et son Client.

Elles fixent les conditions dans lesquelles la société Ze.N FORMATION s'engage à réaliser les prestations de formation.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur les Conditions Générales d'Achat. Toute prestation accomplie par la société Ze.N FORMATION implique donc l'adhésion pleine et entière et sans réserve du Client à ces conditions générales de vente.

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par la société Ze.N FORMATION et seront applicables à toutes les commandes postérieures à ladite modification.

### 3. Définitions

- Client : personne morale ou physique qui achète la prestation auprès de la société Ze.N FORMATION.
- Apprenant : personne physique qui bénéficie de la formation.
- Formations intra entreprises : formations conçues par la société Ze.N FORMATION pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients sur le site du client ou dans d'autres locaux.
- Formations inter-entreprises : formations conçues par la société Ze.N FORMATION et qui regroupent des apprenants issus de différentes structures et/ou de différents clients dans les locaux du client ou dans d'autres locaux.
- CGV : conditions générales de vente détaillées dans le présent document.
- OPCO : Opérateurs de compétences
- Session de formation : elle comprend le nombre de jours de formation précisés au devis, ils pourront être programmés de manière continue ou échelonnés dans le temps.

### 4. Documents contractuels et processus de vente

Pour chaque session de formation et sur demande du Client, la société Ze.N FORMATION adresse une convention de formation professionnelle en double exemplaire.

Cette convention contient la description de l'action de formation et des objectifs pédagogiques, le prix de la prestation et les modalités de réalisation de la prestation (planning, lieu, matériel ...) ainsi qu'une date de validité.

La société Ze.N FORMATION pourra programmer la session de formation et débuter la création des scénarios pédagogiques lorsque les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

La réception de la convention datée et signée portant le cachet commercial du Client avant la date de fin de validité, adressé au choix par courrier postal ou mail à zenformation974@gmail.com.

La réception du paiement de l'acompte du coût total de la session de formation, fixé dans la convention.

Si au moins l'une de ces conditions n'est pas remplie ou partiellement remplie, la convention sera considérée comme nulle et non avenue et n'engagera pas la société Ze.N FORMATION à poursuivre l'action de formation.

Dans le cas où les conditions sont remplies, la société Ze.N FORMATION prépare les scénarios des situations de travail en lien avec les objectifs pédagogiques définis et procède à la formation des apprenants.

A l'issue de la session de formation, la société Ze.N FORMATION remet une attestation de formation à chaque apprenant.

### 5. Modalités de facturation et de paiement

Les prix et modalités de paiement sont indiqués sur la convention (ou contrat ou devis) en euros et calculés TTC.

Toute session de formation commencée est due dans son intégralité.

L'intégralité du règlement du prix de la session de formation est à effectuer :

- une fois la formation dispensée, lorsqu'elle est programmée de façon continue
- à réception de la facture et dans un délai maximum de 30 jours
- au comptant

Conformément à la Loi LME (Loi de Modernisation de l'Économie n° 2008-776) : en cas de non-respect de paiement, Ze.N FORMATION appliquera un taux de pénalités selon le taux d'intérêt légal en vigueur. Les délais de paiement ne peuvent plus dépasser 45 jours fin de mois ou 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

## 6. Convention de paiement avec un OPCO

En cas de convention de financement avec un OPCO, une convention particulière est établie entre la société Ze.N FORMATION, le Client et l'OPCO.

Il appartient au client de faire sa demande de prise en charge en amont de la formation et de s'assurer de son acceptation.

L'accord de financement doit être communiqué par le Client à la société Ze.N FORMATION au moment de la commande ou contractualisation et annexé à la convention signée par le Client.

Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à la société Ze.N FORMATION au plus tard un jour ouvré avant le début de la formation, la société Ze.N FORMATION se réserve le droit de refuser l'entrée de l'apprenant en formation ou de facturer la totalité des frais de formation au Client.

La facturation sera effectuée directement à l'OPCO concerné, suivant les conditions et à hauteur du montant de prise en charge de celui-ci.

Donc en cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la société Ze.N FORMATION facture la différence au Client, selon les conditions habituelles ci-dessus mentionnées.

En cas d'abandon de la prise en charge par l'OPCO, la facture est adressée directement au Client.

Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par l'OPCO, la société Ze.N FORMATION lui fait parvenir un exemplaire de l'attestation de formation accompagné de la facture.

## 7. Contenu des prestations

Toute prestation de formation est dispensée conformément au concept de l'intelligence collective : méthode pédagogique fondée sur la pédagogie active et participative où l'individu se met au service du groupe et le groupe va à la rencontre de l'individu.

Les contenus des programmes sont détaillés sur le site, cependant le formateur peut se réservé le droit de les modifier en fonction du niveau des participants, de la dynamique du groupe, de l'actualité.

## 8. Conditions de remplacement ou d'absence d'un apprenant

Le Client doit informer la société Ze.N FORMATION du dédit d'un apprenant au moins 5 jours ouvrés avant la date de début de la formation.

Selon les objectifs pédagogiques définis et les scénarios établis, le Client pourra proposer le remplacement de l'apprenant par un autre apprenant ayant le même profil et le même besoin de formation (sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO) en accord avec la société Ze.N FORMATION.

Dans tous les cas, le remplacement d'un apprenant ou son absence ne modifie pas la facturation dans la mesure où celle-ci est définie par session et pour un nombre de participants allant de 6 à 9 ou de 10 à 12 apprenants.

## 9. Conditions d'absence, de cessation anticipée, d'annulation ou de report de formation par le Client (ou un apprenant)

Toute session de formation débutée est due dans son intégralité et sera facturée par la société Ze.N FORMATION au Client. Si les participants ne se présentent pas à une session de formation ou abandonnent en cours de formation, la facture est établie et devra être réglée comme si les participants avaient assisté à la totalité de la session, à titre d'indemnité forfaitaire.

L'annulation par le Client d'une session de formation non débutée aura pour conséquence l'application de frais d'annulation définis de la façon suivante :

- Si l'annulation est connue par la société Ze.N FORMATION plus de 15 jours avant la date de démarrage de la session prévue : la société Ze.N FORMATION conserve l'acompte reçu (ou le facture s'il n'a pas été réglé).

- Si l'annulation est connue par la société Ze.N FORMATION entre 15 jours et 7 jours ouvrés avant la date de démarrage de la session prévue : les frais d'annulation sont de 50% du prix total de la formation, la prise en charge de l'OPCO devenant caduque.
- Si l'annulation est connue par la société Ze.N FORMATION moins de 7 jours ouvrés avant la date de démarrage de la session prévue : les frais d'annulation sont de 100% du prix total de la formation, la prise en charge de l'OPCO devenant caduque.

La demande de report par le Client d'une session non débutée dépendra du planning de la société Ze.N FORMATION et sa capacité à planifier une session équivalente (contenu pédagogique, nombre de participants) dans un délai inférieur ou égal à 3 mois.

Si la session peut être reportée, l'acompte effectué par le client est porté au crédit de son compte sous forme d'un avoir imputable sur la formation future.

Si la session ne peut être reportée, l'acompte est conservé par la société Ze.N FORMATION à titre d'indemnité forfaitaire.

Dans tous les cas, si la demande de report par le Client intervient moins de 15 jours ouvrés avant le début de la formation, la société Ze.N FORMATION pourra facturer au client une indemnité de report allant jusqu'à 50% du prix total de la formation.

## **10. Conditions d'absence, de cessation anticipée, d'annulation ou de report de formation par la société ZEN FORMATION**

Dans l'hypothèse où la société Ze.N FORMATION n'est pas en capacité de débuter la session de formation ou d'exécuter une journée de formation programmée, elle en informe le Client et lui propose un report de la session ou de la journée.

Faute du report de la formation à une date ultérieure et de réalisation totale de la prestation, la société Ze.N FORMATION procèdera au remboursement des sommes éventuellement perçues et effectivement versées par le Client.

En cas d'annulation par la société Ze.N FORMATION, les sommes éventuellement perçues et effectivement versées par le Client seront remboursées.

Dans tous les cas, l'annulation ou le report de la session de formation par la société Ze.N FORMATION ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

## **11. Empêchement et force majeure**

La société Ze.N FORMATION est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses clients et apprenants par la nature de la prestation délivrée.

La responsabilité de la société Ze.N FORMATION ne pourra être engagée à l'égard de ses clients ou apprenants en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure ou d'un évènement fortuit.

L'article 1148 du code civil et la jurisprudence décrivent la force majeure.

Outre ces évènements, seront considérés comme force majeure la maladie ou l'accident d'un intervenant, les grèves ou conflits sociaux externes à la société Ze.N FORMATION, les désastres naturels et incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie ou des transports de tous types ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la société Ze.N FORMATION.

## **12. Propriété intellectuelle et copyright**

La société Ze.N FORMATION est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les formations qu'elle propose à ses clients.

Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle que soit leur forme, utilisés dans le cadre des formations ou remis aux apprenants, sont des œuvres originales, propriété exclusive de la société Ze.N FORMATION.

Toute utilisation, transmission, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation ou toute exploitation non expressément autorisée par la société Ze.N FORMATION est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

Cette interdiction porte en particulier sur l'utilisation faite par le Client ou l'apprenant dans le cadre de leurs propres actions de formation.

## **13. Confidentialité et communication**

La société Ze.N FORMATION, le Client et l'apprenant s'engagent réciproquement à garder confidentielles les informations et documents, quelle que soit leur forme et nature auxquels ils pourraient avoir accès dans le cadre de l'exécution de la formation ou des échanges précédent la signature du devis.

Seules les informations transmises par le Client, notamment relatives aux apprenants, peuvent être communiquées par la société Ze.N FORMATION aux partenaires avec lesquels sont organisées les formations ou aux OPCO.

Le client accepte d'être cité par la société Ze.N FORMATION comme client et de voir mentionner son nom ou une description de la nature des prestations effectuées sur le site internet [www.zenformation.org](http://www.zenformation.org), dans ses publications, propositions avec des tiers, rapports d'activité ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

#### **14. Règlement intérieur de l'organisme**

Sauf pour le cas où c'est le règlement intérieur de l'établissement dans lequel la session de formation a lieu qui s'applique (ce sera alors précisé dans la convention), le RI est annexé à la convention (ou contrat ou devis).

#### **15. RGPD et protection et accès aux informations à caractère personnel**

Les données à caractère personnel recueillies par l'intermédiaire des différents formulaires en ligne ou non, et toutes informations futures permettant notamment d'établir une convention de formation, un contrat de prestation ou un contrat de formation professionnelle sont utilisées par la société Ze.N FORMATION uniquement dans le cadre de la mise en œuvre des prestations et ne font l'objet d'aucune communication à des tiers autres que les éventuels prestataires techniques, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi du 20 juin 2018, le client ainsi que l'apprenant disposent d'un droit d'accès et de rectification permettant, le cas échéant, de faire rectifier, compléter ou mettre à jour les données à caractère personnel inexactes ou incomplètes, les concernant ainsi que d'un droit à l'effacement de ces données personnelles, ou à une limitation du traitement.

De plus, ils disposent d'un droit, pour motifs légitimes, de s'opposer au traitement de leurs données ainsi que d'un droit à la portabilité de leurs données.

Ils peuvent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de leurs données après leur décès.

Ils sont informés qu'ils peuvent librement désigner une personne chargée de l'exécution de leurs directives et modifier ou révoquer leurs directives à tout moment. Ils peuvent également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, s'ils considèrent que le traitement de données à caractère personnel les concernant effectué par la société Ze.N FORMATION constitue une violation du RGPD.

Ils peuvent exercer l'ensemble de leurs droits ainsi que définir des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de leurs données après leur décès en s'adressant au délégué à la protection des données de la société Ze.N FORMATION.

- par courrier postal à l'adresse suivante : Ze.N FORMATION 2 Chemin Clain 97421 LA RIVIERE
- par courrier électronique à l'adresse suivante : zenformation974@gmail.com

#### **16. Droit applicable et juridiction compétente**

Les conditions générales détaillées par le présent document et tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution sont régies par le droit français.

A défaut de résolution amiable d'un litige entre le Client et la société Ze.N FORMATION, les tribunaux de SAINT-DENIS seront seuls compétents pour régler le litige.