



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société CCL ETUDES PLUS (RCS 915 029 771 000 10)

(Ci-après « l'Organisme de Formation ») consent au client, acheteur professionnel, (ci-après le « Client ») qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de l'Organisme de Formation, ci-après la « Formation ».

Le client et l'Organisme de Formation sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ».

Le Client reconnaît que l'acceptation des présentes CGV a pour conséquence d'écarter l'application de ses propres conditions générales de vente (CGV) et de ses propres conditions générales d'achat (CGA).

La réception du bulletin d'inscription par le Client et/ou le paiement de la facture émise par l'organisme de Formation emporte l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV, le Client reconnaissant ainsi en avoir une parfaite connaissance.

Article 1 – Formations

1.1 L'Organisme de formation propose trois types de formation :

Des Formations listées sur le catalogue

Ou sur le site <https://www.ccl-etudes-plus.fr/>

Nos formations 100% digitales (ci-après les Formations « en ligne »)

1.2 L'Organisme de Formation propose deux types de prestations dites « e-learning » :

Sur étagère : le client peut acheter un ou plusieurs modules proposés au catalogue ou sur les sites internet de l'Organisme de Formation ;

Sur mesure : à la demande d'un client, l'Organisme de formation peut concevoir, réaliser et déployer un module e-learning.

1.3 Les prestations dites « e-learning » sont soumises à des conditions spécifiques définies dans les conditions particulières « e-learning » des présentes CGV.

1.3 Les Formations et les prestations proposées peuvent être consultées sur le site de l'Organisme de Formation sur www.ccl-etudes-plus.fr/

Article 2 – Modalités d'inscription

2.1 La demande d'inscription à une Formation en e-learning peut être faite par le Client par l'un des moyens suivants :

L'envoi d'un bulletin d'inscription complété et signé par le Client et remis à l'Organisme de formation

Ou

Une inscription en ligne sur www.ccl-etudes-plus.fr/

Ou

Une inscription via votre compte personnel sur <https://www.moncompteformation.gouv.fr>

L'envoi d'un email ou d'un courrier indiquant la demande d'inscription et reprenant l'ensemble des informations demandées dans le bulletin d'inscription.

2.2 Pour chaque session de Formation dispensée par l'Organisme de Formation, les formations dispensées sur moins de 14h vous seront disponibles pour une durée d'un mois, dans le cas échéant, les formations supérieures à 15h de formations vous seront accessibles pour une période de 3 mois dès le premier jour de connexion.

2.3 Un accusé de confirmation de l'inscription est adressé au Client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription.

Par son inscription, le Client déclare avoir pleinement connaissance et accepter les conditions tarifaires correspondantes, ainsi que les présentes CGV.

2.4 Dans les quinze (15) jours ouvrés avant la date prévue pour la session de Formation, le Client recevra par mail un livret d'accueil composé du règlement général, des conditions générales de vente, et des contacts des référents pédagogiques / techniques et commerciaux.

Un mail vous sera également envoyé à part, indiquant vos identifiants, votre mot de passe et

l'adresse de la plateforme afin de commencer votre formation.

Un mail spécial pour les problèmes techniques de connexion est également mis en place et un délai de 48h est fixé pour une réponse et résolution du problème par le technicien.

Pour les apprenants qui ont du tutorat, les coordonnées de votre formateur vous seront remises et le formateur vous contactera en début de formation afin d'évaluer vos besoins, vos attentes puis conviendra avec le stagiaire de rendez-vous téléphonique d'une heure au minimum.

Le stagiaire aura la possibilité également de partager sa plateforme avec son référent en cas de non-compréhension sur certains modules.

Les cours seront dispensés en vidéo conférences.

Pour certaines formations, des tuteurs en ligne sont disponibles à tout moment de 9h00 à 18h00 afin de bénéficier sans prise de rendez-vous à l'avance de questions, réponses directement via la plateforme par mail / téléphone ou vidéoconférence.

3.1 Les participants à la Formation sont tenus de respecter le règlement intérieur disponible sur le site de l'Organisme de formation : www.ccl-etudes-plus.fr/ ou sur le livret d'accueil qu'ils recevront lors de leur inscription.

3.2 L'Organisme de Formation ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation (ci-après "la Documentation") fournie au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la prestation de Formation et n'engagent en aucun cas l'Organisme de Formation sur leur exhaustivité. Il est précisé en tant que de besoin que l'Organisme de Formation n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la Formation.

3.7 L'Organisme de Formation fera parvenir au Client tous les documents légaux applicables relatifs à la Formation (et notamment, l'attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les factures afférentes) par E-mail ou par courrier à l'adresse fournie par le Client.

3.8 En fin de formation, les stagiaires ayant bénéficié d'une formation certifiante seront tenus de nous contacter et de nous envoyer leurs documents officiels (passeport ou carte de séjour ou carte d'identité) afin de procéder à l'inscription de l'examen.

Le passage de la certification sera également à distance sauf pour les formations en "diagnostic immobilier" qui seront dans la ville la plus proche de l'apprenant.

L'examen du passage de la certification se fera via un système de e-surveillance et une convocation sera remise au stagiaire avec les liens de connexion en classe virtuelle.

A l'issue de l'examen, le certificat sera envoyé à l'apprenant et délivré directement par l'organisme certificateur.

Article 4 – Tarifs et conditions de règlement

4.1 Les conditions tarifaires des Formations sont indiquées sur le site www.ccl-etudes-plus.fr/ dans la dernière version du catalogue éditée par l'Organisme de Formation, ou sur la Proposition visée à l'article 2.5 ci-avant pour les Formations intra. Les prix des Formations sont indiqués HT et TTC, selon le taux de TVA en vigueur.

4.2 Il est entendu que pour les Formations en ligne, les tarifs n'incluent pas le coût de la connexion à Internet qui reste de la responsabilité du Client et à sa charge. Le montant des Formations en ligne sera facturé et dû, indépendamment du fait que le Client se soit ou non connecter.

4.3 Toute Formation commencée est due en totalité.

4.4 Les factures sont payables à réception de la facture - ou selon l'échéancier convenu, le cas échéant - par chèque, virement bancaire.

4.5 En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) Euros. En outre tout règlement ultérieur quelle qu'en soit la cause sera imputé immédiatement et par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes.

4.6 Par ailleurs, en cas de retard de paiement, l'Organisme de Formation se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité et sans que le Client ne puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'Organisme de Formation court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

4.7 En cas de prise en charge du paiement d'une Formation par un organisme extérieur, il appartient au Client :

-  De faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
-  De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou dans sa commande ;
-  Transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation
-  De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.
-  L'Organisme de Formation procédera à l'envoi de la convention de formation à l'OPCA.

En cas de prise en charge partielle de l'organisme extérieur de financement, le reliquat sera facturé directement au Client.

4.8 Si l'organisme extérieur de financement ne confirme pas la prise en charge financière de la Formation ou que l'Organisme de Formation n'a pas reçu la prise en charge de l'organisme extérieur de financement au premier jour de la Formation, le coût de la Formation sera facturé dans sa totalité au Client.

4.9 En cas de non-paiement par l'organisme extérieur de financement des frais de Formation, éventuellement majorés de pénalités de retard, pour quel que motif que ce soit, le Client sera préalablement informé par tout moyen par l'Organisme de Formation et sera redevable de l'intégralité du coût de la Formation.

4.10 L'Organisme de formation se réserve le droit de demander un acompte.

Article 5 – Annulation, report

5.1 L'Organisme de Formation s'engage à ce que le personnel et les formateurs vacataires affectés à l'exécution des prestations soient parfaitement compétents dans les spécialités requises pour assurer le respect des délais et la qualité des prestations.

5.2 L'Organisme de Formation maintient le maximum de sessions. Cependant dans le cas où le nombre de participants à un stage serait jugé pédagogiquement insuffisant, l'Organisme de Formation se réserve le droit d'ajourner ce stage au plus tard 5 jours ouvrés avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés sont alors entièrement remboursés.

5.3 Si l'Organisme de Formation se voit contraint d'annuler une formation pour des raisons de force majeure (grève des transports, maladie du formateur...), l'Organisme de Formation s'engage à organiser une nouvelle session dans les meilleurs délais.

5.4 L'Organisme de Formation s'engage, en cas d'absence du formateur, à assurer dans les meilleurs délais, la continuité de chaque prestation.

5.6 L'Organisme de Formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objet du présent contrat. Toutes les obligations du client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'Organisme de Formation et l'Organisme de Formation demeure responsable à l'égard du client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

5.7 Condition d'annulation et report inter-entreprises

5.7.1 Annulation : Le stagiaire a 14 jours de rétractation des la date de signature de la convention

Toute annulation peut être faite par le client sans frais, si cette annulation parvient à l'Organisme de Formation par écrit, au maximum 14 jours après l'acceptation du dossier d'inscription. Les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, au plus tard la veille du stage, sur communication écrite à l'Organisme de Formation, des noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient dans ce cas au client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs avec ceux définis dans le programme de formation.

5.7.2 Annulation par le client dans un délai de 14 jours après la date d'acceptation de la formation ou la signature de sa convention de formation.

Sauf cas de force majeure, pour toute annulation faite par le client dans un délai de 14 jours après la date d'acceptation de la formation, l'Organisme de Formation facturera 50 % des frais de stage.

En cas d'absence ou d'abandon en cours de stage, ce dernier est payable en totalité.

Pour les cas prévus au présent article, 50% des frais de stage pourront être déduit en cas de réinscription immédiate du Client à la prochaine session de la Formation

Article 6 – Propriété Intellectuelle

6.1 L'Organisme de Formation peut être amené à fournir au Client la Documentation visée à l'article 3.6 ci-avant. Tout ou une partie de la Documentation peut être adressée au Client par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client ou lors de la Formation ou déposée sur la ou les plateformes mises à disposition par l'Organisme de Formation.

6.2 La Documentation, en intégralité ou par extraits, et tout éventuel support remis ou imprimable dans le cadre d'une Formation ne peut en aucune manière faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou Transformation sans l'accord préalable et exprès de l'Organisme de Formation. Seul un droit d'utilisation, à l'exclusion de tout autre transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Client. Sont donc seules autorisées, la reproduction et la représentation du contenu autorisées par le Code de la Propriété Intellectuelle sur un écran et une copie unique papier à fins d'archives ou d'utilisation dans le strict prolongement de la Formation, au bénéfice strictement personnel du participant concerné.

Nonobstant les termes du paragraphe ci-dessus, pour une Formation intra intégrant la commande de conception de Documentation spécifique, la propriété des éléments incorporels y afférent pourra faire l'objet de dispositions spécifiques dans la Proposition.

6.3 Le Client s'engage à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisme de Formation en cédant ou en communiquant tout ou partie de la Documentation à un concurrent de l'Organisme de Formation.

6.4 Les reproductions de documents faites par l'Organisme de Formation sont effectuées avec l'accord du CFC, en contrepartie d'une redevance annuelle collectée pour reversement aux auteurs et éditeurs. Toute nouvelle reproduction du dossier pédagogique est soumise à l'autorisation du CFC (CFC, 20 rue des Grands Augustins - 75006 PARIS).

6.5 L'Organisme de Formation se réserve le droit de poursuivre toute personne qui contreviendrait à cette clause.

Article 7 – Renseignement, réclamation

Toute demande d'information ou réclamation relative aux présentes CGV doit nous être adressée, par courrier, mail, via notre site internet www.ccl-etudes-plus.fr/ ou par téléphone sur une ligne dédiée à toutes sortes de réclamations.

Notre volonté constante est d'être à l'écoute de nos clients. Si vous n'êtes pas satisfait de notre prestation, nous vous invitons à nous le faire savoir.

A cet effet, nous avons mis en place la procédure de gestion des réclamations suivantes :

› Vous pouvez vous rapprocher de votre responsable pédagogique, qui sera à votre écoute pour résoudre tout problème que vous pourriez lui soumettre.

› Vous pouvez également, si vous le souhaitez, nous contacter :

Par courrier :

CCL ETUDES PLUS

Service Réclamation

233 RUE DU FAUBOURG ST MARTIN

75010 PARIS

Par mail :

en adressant votre réclamation à reclamation-ccl-etudes-plus@gmail.com

Par téléphone :

+ 33(01)86.96.99.28

Nous ferons notre possible pour vous apporter une réponse dans les plus brefs délais.

Si nous ne pouvons vous répondre sous 48h ouvrable, nous accuseront réception de votre

réclamation sous ce délai, par un courrier ou un mail vous indiquant le nom et les coordonnées de la personne chargée de son traitement.

Nous nous engageons dans ce cas à vous apporter une réponse sous un délai maximal de 7 jours. Si toutefois le problème rencontré était particulièrement complexe et ne pouvait être traité dans ce délai, nous vous tiendrons régulièrement informé de l'état d'avancement de votre dossier.

Article 8 – Responsabilité

8.1 Les Formations proposées par l'Organisme de Formation sont conformes à leur description au catalogue ou à leur documentation commerciale. Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle.

8.2 Le Client est seul responsable de la consultation et du choix de la formation fournie par l'Organisme de Formation.

8.3 La responsabilité de l'Organisme de Formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'Organisme de Formation serait retenue, le montant total de toutes sommes mises à la charge de l'Organisme de Formation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

Article 9 – Données personnelles

9.1 Le groupe New Learning prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « Données ») et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés » (ci-après les « Dispositions applicables »).

9.2 Les Données font l'objet d'un traitement informatique par la société New Learning agissant en qualité de responsable de traitement dont la finalité de traitement est prévue dans la Politique de confidentialité et de traitement des données personnelles, disponible sur notre site Internet (ci-après la « Politique de Confidentialité »).

Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées au sein de la Politique de Confidentialité.

Pour les stricts besoins de la gestion des relations commerciales, ces données peuvent être communiquées à nos partenaires, ainsi qu'aux sociétés du groupe New Learning, conformément à la Politique de Confidentialité.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès. Ces droits peuvent être exercés conformément aux modalités prévues dans la Politique de Confidentialité.

En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès du Client (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

Pour une information complète sur le traitement des Données, il convient de se reporter à notre Politique de Confidentialité.

9.3 Si le Client transmet et/ou intègre des Données nécessaires à la fourniture d'une Formation, le Client aura la qualité de Responsable de traitement.

En sa qualité de sous-traitant, l'Organisme de formation s'engage à traiter les Données conformément aux instructions documentées du Client et uniquement pour la seule finalité de fournir la Formation. Si l'Organisme de formation considère qu'une instruction constitue une violation aux Dispositions applicables, il en informe immédiatement le Client. Par exception, si l'Organisme de formation peut être tenu de traiter les Données du Client en vertu des Dispositions applicables, alors l'Organisme de formation informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information. L'Organisme de formation garantit la confidentialité des Données traitées dans le cadre de la Formation. L'Organisme de Formation s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel et s'engagent à Respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité. L'Organisme de formation s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. L'Organisme de formation s'engage à mettre en place les mesures

Techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger l'intégrité et la confidentialité des Données stockées. L'Organisme de formation s'engage à présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité au regard de la nature des Données et des risques présentés par le traitement.

L'Organisme de formation met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Dans l'hypothèse où le Client devrait remettre des Données à un tiers et /ou à une autorité administrative ou judiciaire, l'Organisme de formation coopérera avec lui aux fins de transmission des informations requises en conformité avec les présentes et les normes applicables. L'Organisme de formation notifie au Client toute violation de Données après en avoir pris connaissance. Le nom et les Coordonnées du DPO de l'Organisme de formation sont indiqués dans la Politique de Confidentialité.

L'Organisme de formation informe le Client que les Données sont hébergées au sein de l'Espace économique européen. En cas de sous-traitance, l'Organisme de formation s'engage à signer un contrat écrit avec le sous-traitant imposant à ce dernier le respect des Dispositions applicables et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données personnelles, l'Organisme de formation demeurera pleinement responsable à l'égard du Client.

Toute personne dont les Données ont été collectées par le Client bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au Traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès en s'adressant directement au Client. Le Client garantit à l'Organisme de formation qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme des Dispositions applicables et qu'il a informé les personnes physiques de l'usage qui est fait des Données. A ce titre, le Client garantit l'Organisme de formation contre tout Recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les Données seraient traitées. En outre, le Client s'engage à documenter par écrit toute instruction concernant le

Traitement des données par l'Organisme de formation, veiller, au préalable et pendant toute la durée de la Formation, au respect des obligations prévues par les Dispositions applicables de la part de l'Organisme de formation, et superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de l'Organisme de formation.

Les Données sont conservées uniquement le temps nécessaire pour la finalité poursuivie. L'Organisme de formation s'engage, au choix du Client, à détruire ou renvoyer les Données au terme de la Formation, et justifier par écrit auprès du Client qu'il n'en conservera aucune copie

Article 10 – Dispositions générales

10.1 Les CGV sont accessibles en ligne. Elles peuvent être modifiées à tout moment à la discrétion de l'Organisme de Formation, avec application immédiate. Seule la dernière version mise en ligne sera applicable.

10.2 Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité ni des présentes CGV ni de la Formation concernée.

10.3 Le Client s'engage à considérer comme strictement confidentielle et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la Formation (remises, et notamment par le biais d'autres clients.

10.4 L'Organisme de Formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'Organisme de Formation, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

10.5 Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

10.6 L'Organisme de Formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du Client.

10.7 Dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

10.8 Le Client renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du code civil.

10.9 Le Client ne pourra tenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

10.10 Les présentes CGV sont régies par le droit français. TOUT LITIGE SE RAPPORTANT A SON EXECUTION OU A SON INTERPRETATION SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, MEME EN CAS DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

