

Désignation

C2N CONSEIL ET FORMATION est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans les métiers de la relation client à distance.

Son siège social est situé à Villeurbanne

Le Fakto entrée B Est
44 avenue Paul Krüger.

C2N CONSEIL ET FORMATION conçoit, élabore et dispense des formations inter-entreprises et intra-entreprises, à Lyon, Bourg en Bresse et sur l'ensemble de la région Auvergne Rhône Alpes, seule ou en partenariat.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **Client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de C2N CONSEIL ET FORMATION.
- **Stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation.
- **Formations inter-entreprises** : les formations inscrites au catalogue de C2N Conseil et Formation et qui regroupent des stagiaires issues de différentes structures.
- **Formations intra-entreprises** : les formations conçues sur mesure par C2N Conseil et Formation pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- **OPCO** : les opérateurs de compétences chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par C2N CONSEIL ET FORMATION pour le compte d'un **Client**. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du **Client** aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du **Client**, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du **Client**.

Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros et TTC car C2N CONSEIL ET FORMATION est non assujettie à la TVA.

C2N CONSEIL ET FORMATION s'engage à établir un devis sous 72h pour les formations inscrites au catalogue. Pour les actions sur mesure nécessitant une analyse profonde des besoins avec un audit en interne, un délai de 15 jours ouvrés est à prévoir.

- Pour les prestations financées par des dispositifs d'état ou par OPCO, le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, sans escompte à l'ordre de C2N CONSEIL ET FORMATION.
- Pour les particuliers, la formation est à régler 45 jours avant la prestation notamment pour les

certifications ce qui conditionnent l'inscription à l'examen et la déclaration à la DIRECCTE.

- Pour les entreprises, en acompte de 30% est exigé en amont de la prestation afin de réserver et d'organiser la prestation et le solde à la fin de la prestation.

En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées.

Le règlement des factures s'effectue par virement à 30 jours date de facture. Selon la loi 92-1442, toute somme non payée à la date d'échéance portera de plein droit et après mise en demeure, intérêt au taux de 1,5% par mois, de plus ladite somme sera majorée de tous frais nécessités par d'éventuelles actions de recouvrement. En cas de contestations, les Tribunaux du ressort de Lyon sont seuls compétents sauf dispositions d'ordre publics contraires. En cas de paiement comptant ou anticipé aucun escompte ne sera accordé. Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ due pour tout retard de paiement.

En cas de règlement par l'**OPCO** dont dépend le **Client**, il appartient au **Client** 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 que le **Client** retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à C2N CONSEIL ET FORMATION. En cas de prise en charge partielle par l'**OPCO**, la différence sera

directement facturée par C2N CONSEIL ET FORMATION au **Client**. Si l'accord de prise en charge du **Client** ne parvient pas à C2N CONSEIL ET FORMATION au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, C2N CONSEIL ET FORMATION se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du **Stagiaire** ou de facturer la totalité des frais de formation au **Client**.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

Dédit et remplacement d'un participant

En cas de dédit signifié par le **Client** à C2N CONSEIL ET FORMATION au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, C2N CONSEIL ET FORMATION offre au **Client** la possibilité :

- De repousser l'inscription du Stagiaire à une formation ultérieure, dûment programmée au catalogue de C2N CONSEIL ET FORMATION, et après accord éventuel de l'OPCO,
- De remplacer le Stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO. Cette dernière possibilité ne peut s'appliquer aux personnes intermittentes du spectacle.

Annulation, absence ou interruption d'une formation

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au **Client** par C2N CONSEIL ET FORMATION. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation de C2N Conseil et Formation distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le **Stagiaire** et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Il est rappelé que les sommes dues par le **Client** à ce titre ne peuvent être imputées par le **Client** sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un **OPCO**.

Dans cette hypothèse, le **Client** s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à C2N CONSEIL ET FORMATION.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le **Client**, C2N Conseil et Formation se réserve le droit de facturer au **Client** des frais d'annulation calculés comme suit :

- Si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation
- Si l'annulation intervient entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation
- Si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les

frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix H.T. de la formation

Horaires et accueil

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures.

Sauf indication contraire portée sur la convocation, les formations se déroulent de 09h00 à 17h00 avec une pause de 1 heure pour le déjeuner et une pause en milieu de chaque demi-journée. Les locaux de C2N CONSEIL ET FORMATION accueillent les **Stagiaires** de 08h30 à 17h30.

Pour les formations qui se déroulent en région, les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur la convocation.

En signant le règlement intérieur, les stagiaires s'engagent à respecter les règles établies par C2N CONSEIL ET FORMATION.

Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques.

Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord »,

retournés à C2N CONSEIL ET FORMATION ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. C2N CONSEIL ET FORMATION peut alors proposer au **Stagiaire** de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, C2N CONSEIL ET FORMATION se réserve la possibilité d'ajourner la formation tant que l'effectif ne sera pas au complet.

Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en trois exemplaires par C2N CONSEIL ET FORMATION au **Client**. Deux exemplaires dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à C2N CONSEIL ET FORMATION par tout moyen à la convenance du **Client** : courrier postal, mail.

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre C2N CONSEIL ET FORMATION, l'OPCO ou le **Client**.

A l'issue de la formation, C2N CONSEIL ET FORMATION remet une attestation de formation au **Stagiaire**. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un **OPCO**, C2N CONSEIL ET FORMATION lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture.

Une attestation de présence pour chaque **Stagiaire** peut être fournie au **Client**, à sa demande.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, C2N CONSEIL ET FORMATION est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses **Clients** ou de ses **Stagiaires**.

C2N CONSEIL ET FORMATION ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses **Clients** ou de ses **Stagiaires** en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à C2N CONSEIL ET FORMATION, pandémie ou crise sanitaire, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de C2N CONSEIL ET FORMATION.

Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par

C2N CONSEIL ET FORMATION pour assurer les formations ou remis aux **Stagiaires** constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

A ce titre, le **Client** et le **Stagiaire** s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de C2N Conseil et Formation. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le **Client** et le **Stagiaire** en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

Confidentialité et communication

C2N CONSEIL ET FORMATION, le **Client** et le **Stagiaire** s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la



proposition transmise par C2N CONSEIL ET FORMATION au **Client**.

C2N CONSEIL ET FORMATION s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux **OPCO**, les informations transmises par le **Client** y compris les informations concernant les **Stagiaires**.

Cependant, le **Client** accepte d'être cité par C2N CONSEIL ET FORMATION comme client de ses formations. A cet effet, le **Client** autorise C2N CONSEIL ET FORMATION à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Protection et accès aux informations à caractère personnel

C2N CONSEIL ET FORMATION s'engage à informer chaque **Stagiaire** que :

- Des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de C2N CONSEIL ET FORMATION.
- Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le **Stagiaire** dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des

données à caractère personnel le concernant.

Le **Stagiaire** pourra exercer ce droit en écrivant à :

C2N CONSEIL ET FORMATION - Le Fakto entrée B Est - 44 avenue Paul Krüger - 69100 Villeurbanne, ou par voie électronique à : contact@c2n-formation.fr.

En particulier, C2N CONSEIL ET FORMATION conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du **Stagiaire**, pour une durée de 5 ans.

Enfin, C2N CONSEIL ET FORMATION s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le **Client** et C2N CONSEIL ET FORMATION à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, le Tribunal de Commerce du Rhône sera seul compétent pour régler le litige.