



Nom document	Conditions Générales de Ventes
Date création	25/01/2017
Auteur	Dan MSIHID
Version	V3
Date MAJ	05/01/18

Conditions Générales de Vente

Article 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente précisent les relations contractuelles entre l'Organisme de formation FCT Solutions et le Client. Elles s'appliquent à toutes les formations dispensées et services et produits vendus par FCT Solutions et complètent la volonté commune des parties pour tous les points où celle-ci n'aura pas été clairement exprimée.

Le terme "Organisme" désigne : FCT Solutions, SARL au capital de 100 000 euros, dont le siège social est situé au 13, boulevard Voltaire 75011 Paris, immatriculée à l'INSEE sous le numéro SIREN 450 005 459, enregistrée en tant qu'organisme de formation sous le n°11753805675 et représentée par son Gérant, M. Dan MSIHID

Le terme "Client" désigne : La personne morale signataire de convention de formation (au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail), ou la personne physique signataire de contrat de formation (au sens de l'article L.6353-3 du Code du Travail) et acceptant les présentes conditions générales, ou encore les signataires de convention de formation tripartite (au sens des articles R.6322-32, R.6422-11 et R.6353-2 du Code du Travail)

En inter-entreprises, le prix est forfaitaire et inclut la formation, le support de cours individuel, le passage de la certification (si applicable), les déjeuners (sauf pour certains modules, se référer à notre offre www.fctsolutions.com) et petits déjeuners d'accueil, l'accueil dans une salle de formation équipée.

Article 2 : MODALITES D'INSCRIPTION

Le Client procède à un demande d'inscription (aussi nommée pré-inscription) auprès de FCT Solutions par tout moyen à sa disposition : envoi d'un courriel, courrier, télécopie, formulaire de pré-inscription sur www.fctsolutions.com, bulletin d'inscription quel que soit son format ou par téléphone (demande orale).

FCT Solutions signifie la prise en compte de l'inscription exclusivement par courriel puis adresse au Client une convention de formation signée et cachetée par FCT Solutions. La réception de la convention de formation contresignée par le Client est la seule garantie d'une confirmation de commande

Toute modification de la commande demandée par le Client est subordonnée à l'acceptation expresse et écrite de l'Organisme de formation.

Article 3 : FACTURATION, CONDITIONS ET DELAIS DE PAIEMENT

Les prix sont établis hors taxes en euros. Les prestations de l'Organisme de formation sont assujetties à la TVA en vigueur lors de la prestation.

Les prestations sont facturées aux conditions de la convention de formation et sont acquittées par chèque bancaire à l'ordre de FCT Solutions ou par virement auprès du CIC Paris Nation Entreprises Titulaire du compte FCT SOLUTIONS N° IBAN : F76 3006 6109 1400 0104 7230 133 BIC : CMCIFRPP

Si le Client souhaite que le règlement soit émis, partiellement ou totalement par l'OPCA (subrogation de paiement) dont il dépend ou tout autre payeur, il lui appartient de l'indiquer au plus tôt à l'Organisme de formation mais aussi de réaliser sa propre démarche de demande de financement avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.

L'Organisme de formation n'est à aucun moment responsable d'un défaut de prise en charge d'un OPCA ou de tout tiers payeur. Un défaut de paiement de l'OPCA ou du tiers payeur entraîne de facto la facturation du montant restant dû sur la convention au Client.

Ainsi, une annulation hors délais et/ou une formation suivie partiellement peuvent entraîner la facturation par l'Organisme de formation des heures non-effectuées exclusivement au Client mais en aucun cas auprès de l'OPCA ou à un autre payeur.

Article 4 : MODALITES DE LA FORMATION

4.1. Effectifs

Nos sessions Inter-entreprises sont maintenues à partir de 4 participants. Nos sessions Intra-entreprises peuvent être organisées à partir de 1 participant. Nous limitons nos sessions certifiantes à un maximum de participants fixé sur la fiche formation de chaque module de formation.

4.2. Modalités de déroulement de la formation

Les formations ont lieu aux dates et conditions indiquées sur la convocation et la convention de formation. En standard, les journées formations débutent à 9h00 et s'achèvent à 17h30. Les journées de formation comportent en standard 7 heures de formation.

En intra-entreprises, nous tarifons le coût du formateur, des supports de cours individuels, du passage de certification (si applicable) et des frais forfaitaires de déplacement et hébergement (si applicable) La mise à disposition d'une salle, les repas ne sont pas compris dans le prix du stage, sauf avis contraire exprimé à l'inscription et option proposée par l'Organisme de formation et validée par le Client.

Les informations et/ou prix figurant sur les documents, catalogues, publicités, prospectus ou sites internet de l'Organisme de formation ne sont données qu'à titre indicatif et peuvent être sujets à modifications sans préavis. Le fait d'accepter une offre de l'Organisme de formation emporte l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Les offres de l'Organisme de formation sont valables dans la limite du délai d'option fixé à un (1) mois à compter de la date de l'offre, sauf stipulations contraires portées sur celle-ci. Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par l'Organisme de formation, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à la dite modification. Les formations proposées par l'Organisme de formation relèvent des dispositions figurant à la VI^e partie du Code du Travail relatif à la formation professionnelle continue dans le cadre de la formation professionnelle tout au long de la vie.

FCT Solutions peut modifier certaines modalités de la commande, et en notifier alors le Client, lequel sera réputé avoir accepté les dites modifications à défaut de contestation dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification.

Pour toute demande de formation spécifique (atelier de formation personnalisé, réalisation d'un support de cours, focus sur un sujet particulier, adaptation à un contexte), le Client adressera à FCT Solutions une demande écrite détaillée en termes techniques et pédagogiques décrivant un objectif à atteindre. FCT Solutions adresse alors un devis ou une proposition commerciale répondant au besoin exprimé.

Les heures partiellement suivies peuvent éventuellement être facturées à l'OPCA, sous réserve de l'acceptation de ce dernier (ceci exclut notamment le dispositif Actions collectives du FAFIEC). En cas de modification de l'accord de financement par l'OPCA, ou tout autre organisme, le Client reste redevable du coût de formation non financé par ledit organisme. Les paiements ont lieu à 30 jours date de facture, sans escompte. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le Client sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige.

Pour toute facture non-acquittée à l'échéance due, l'Organisme de formation adresse un courriel de relance amiable (Relance amiable n° 1) au Client (courriel du responsable d'inscription, du service comptabilité ou de toute personne impliquée dans cette inscription). Si cette relance reste sans effet et sans constatation du parfait paiement une semaine après la Relance n°1, l'Organisme adresse au Client un courriel de Relance n° 2. En l'absence d'un parfait règlement une semaine après le courriel de Relance n°2, l'Organisme fait parvenir au client une mise en demeure de payer par courrier recommandé avec accusé-réception.

A défaut d'un règlement dans les huit jours, le recouvrement est confié à un cabinet spécialisé. Les pénalités de retard de paiement commencent à courir après mise en demeure par lettre RAR. Les taux d'intérêt des pénalités de retard de paiement sera égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente.

4.3. Nature de l'action de formation

Les actions de formation assurées par l'Organisme de formation entrent dans le champ de l'article L.6313-1 du Code du Travail.

4.4. Sanction de l'action de formation

Conformément à l'article L.6353-1 alinéa 2 du Code de Travail, l'Organisme de formation remet, à l'issue de la formation, une attestation à chaque participant mentionnant les objectifs, la nature, la durée de formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation en cas de demande de capitalisation. En tout état de cause, la remise de tout certificat, attestation, ou titre certifié délivré en fin de formation ou sanctionnant la formation objet des présentes est conditionnée au complet paiement du prix de la formation par le Client à l'Organisme.



En cas de demande de capitalisation (cursus de formation), l'attestation de suivi ne pourra être remise que si le participant a été assidu à l'ensemble des dates de formation programmées.

4.5. Lieu de l'action de formation

Les actions de formation se déroulent à l'adresse mentionnée sur la convention et précisées sur la convocation. Un changement de lieu de formation peut survenir après l'envoi de la convocation, voire pendant le déroulement de la formation (cas de force majeure) : l'Organisme s'engage à poursuivre et accueillir la formation dans une autre salle située dans un rayon maximum de 2 kilomètres de la salle initialement prévue.

4.6. Assurance

Le Client 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'Organisme de formation.

Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré l'Organisme de formation pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le stagiaire ou préposé, et contenant une clause de renonciation à recours, de telle sorte que l'Organisme de formation ne puisse être recherché ou inquiété.

Article 5 : ANNULATION OU REPORT DU FAIT DU CLIENT

5.1 Personnes morales INTER-ENTREPRISES

Toute annulation ou demande de report devra être signifiée par e-mail à votre chargé d'affaires ou à défaut à l'adresse contact@fctsolutions.com

ANNULATION Si l'annulation est signifiée de dix jours à 3 jours ouvrables avant le début de la formation, 50% du montant de la présente convention restera immédiatement exigible auprès du client (et pas auprès de l'OPCA le cas échéant).

Si l'annulation est signifiée moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, 100% du montant de la présente convention restera immédiatement exigible auprès du client (et pas auprès de l'OPCA le cas échéant).

REPORT Pour toute demande de report moins de 24 heures ouvrées avant le début de la formation, 10% du montant de la présente convention restera immédiatement exigible auprès du client (et en aucun cas auprès de l'OPCA le cas échéant).

FCT Solutions offre à l'entreprise la possibilité de remplacer le participant initial par un autre ayant le même profil et le même besoin en formation. Tout stage de formation commencé est dû en entier. FCT Solutions peut être amené à modifier les dates de formations prévues et s'engage dans ce cas à informer le client par courriel au plus tard 8 jours ouvrés avant le début de la formation.

5.2 Personnes morales INTRA-ENTREPRISES

ANNULATION : notre intervention en intra-entreprise peut être annulée à la demande du client aux conditions suivantes :

- Si l'annulation est signifiée de 20 à 10 jours avant le début de la formation, 50% du montant de la présente convention restera immédiatement exigible auprès du client (et pas auprès de l'OPCA le cas échéant).
- Si l'annulation est signifiée moins de 10 jours avant le début de la formation, 100% du montant de la présente convention restera

Article 6 : ANNULATION OU REPORT DU FAIT DE L'ORGANISME

6.1 Sessions Inter-entreprises

Les sessions Inter-entreprises FCT Solutions sont maintenues à compter de 4 participants. La confirmation d'une prise en compte d'inscription et la signature de la convention de constituent pas une promesse de maintien de la session visée. Quinze jours avant le début d'une session inter-entreprise, FCT Solutions confirme le maintien de la session en adressant à chaque Client une convocation par participant ou notifie l'annulation de la session par courriel à chaque Client ayant inscrit au moins un participant.

Par ailleurs, FCT Solutions se réserve le droit d'annuler à tout moment une session confirmée inter comme intra-entreprises en cas de force majeure telle que la maladie du formateur, indisponibilité des locaux du fait d'un tiers, conflit social ou évènement contraignant de ce niveau.

En cas d'annulation, aucune forme de pénalité de rupture, de dédommagement ou de compensation ne sera due par FCT Solutions. Le Client pourra choisir une autre date dans le calendrier des formations FCT Solutions disponible sur www.fctsolutions.com ou d'annuler son inscription sans aucune forme de pénalité. FCT Solutions procédera au remboursement des sommes éventuellement perçues du Client.

FCT Solutions ne pourra en aucun cas être tenu responsable des frais engagés par le Client ou de dommages consécutifs à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure. FCT Solutions peut être amené à modifier les

Nom document	Conditions Générales de Ventes
Date création	25/01/2017
Auteur	Dan MSIHID
Version	V3
Date MAJ	05/01/18

4.7 Prérequis

Les programmes de formation fournis par l'Organisme ou consultables sur son site internet www.fctsolutions.com précisent les connaissances initiales et/ou certificats requis pour suivre la formation dans des conditions optimales.

Il appartient au Client de s'assurer que tout participant inscrit par ses soins à une formation de l'Organisme, satisfait bien aux prérequis spécifiés sur le programme de formation correspondant. L'Organisme ne peut être tenu pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial des participants.

Les examens de certification organisés par FCT Solutions sont encadrés par des Instituts d'examen Internationaux (PeopleCert, EXIN...) Pour les formations certifiantes exigeant en prérequis un (des) certificat(s), notre équipe s'assure avec vous que le participant dispose du (des) prérequis idoines avant l'inscription (sauf formations en COMBI)

Il incombe ensuite au bénéficiaire de la formation de télécharger ce(s) prérequis lors de son enregistrement en ligne à l'examen (PeopleCert, EXIN...). Cette action dûment validée conditionne la délivrance du résultat et du certificat électronique (si obtention) par l'Institut d'Examen

immédiatement exigible auprès du client (et pas auprès de l'OPCA le cas échéant).

REPORT : notre intervention en intra-entreprise peut être reportée à la demande du client aux conditions suivantes :

- Si la demande de report est signifiée au minimum 21 jours avant le début de la formation, seuls les éventuels frais de déplacement et hébergement formateur engagés et non-remboursables seront refacturés au client (et pas à l'OPCA le cas échéant)
- Si la demande de report est signifiée moins de 8 jours avant le début de la formation, 20% du montant de la présente convention restera immédiatement exigible auprès du client (et pas auprès de l'OPCA le cas échéant).
- Ces conditions de report s'entendent pour un seul report pour la session objet de la présente convention. Pour les demandes consécutives de report, ce sont les conditions d'annulation qui prévalent et s'appliquent.

5.3 Personnes physiques

A compter de la signature de la convention, le client dispose d'un délai de dix jours pour se rétracter. Il doit pour ce faire en informer l'organisme par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ces conditions remplies, aucune somme ne peut être exigée du client.

A l'issue de ce délai de rétractation, le client devra effectuer un premier versement forfaitaire égal à 25% du montant de la présente convention. Le paiement du solde à la charge du client intervient au dernier jour de la formation. Si le client est empêché de suivre la formation pour cause de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle continue est résilié. Seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat. En cas d'abandon du stage de formation par le client pour un autre motif que la force majeure dûment reconnue, le montant total du présent contrat est immédiatement dû. L'organisme se réserve la possibilité de proposer une date de report.

dates de formation prévues et s'engage dans ce cas à informer le Client par courriel au plus tard huit jours avant le début de la formation.

6.2 Sessions Intra-entreprises

ANNULATION : Notre intervention en Intra-entreprise peut être annulée à la demande du Client aux conditions suivantes : Si l'annulation est signifiée 20 à 10 jours avant le début de la formation, 50% du montant total de la convention restera immédiatement exigible auprès du Client (et pas auprès de l'OPCA le cas échéant).

Si l'annulation est signifiée moins de 10 jours avant le début de la formation, 100% du montant total de la convention restera immédiatement exigible auprès du Client (et pas auprès de l'OPCA le cas échéant).

REPORT : Notre intervention en Intra-entreprise peut être reportée à la demande du Client aux conditions suivantes :

Si la demande de report est signifiée au moins 21 jours avant le début de la formation, seuls les éventuels frais engagés et non-remboursables pour le déplacement et l'hébergement de notre formateur seront refacturés au Client sur justificatifs (et en aucun cas à l'OPCA ou tout autre payeur le cas échéant).

Si la demande de report est signifiée moins de 21 jours avant le début de la formation, 20% du montant de la convention restera exigible auprès du Client (et en aucun cas auprès de l'OPCA ou tout autre payeur le cas échéant)

Au-delà d'un report, tout report supplémentaire est assimilé à une annulation : ce sont alors les conditions d'annulation qui prévalent et s'appliquent.

Nom document	Conditions Générales de Ventes
Date création	25/01/2017
Auteur	Dan MSIHID
Version	V3
Date MAJ	05/01/18

Article 7 : CONVOCATION - ASSIDUITE

Pour les stages Inter-entreprises, l'Organisme adresse par courriel au Responsable de l'inscription et au participant une convocation, 10 jours ouvrés avant le début de la formation. La convocation mentionne les horaires et le lieu de déroulement de la formation et peut être accompagnée d'un plan d'accès au lieu de formation.

L'Organisme ne peut être tenu responsable de la non-réception de la convocation quels qu'en soient les destinataires chez le client, en cas d'absence

du ou des participants à la formation. Dans le doute, il incombe au Client des s'assurer de la bonne inscription de ses participants et de leur présence à la formation.

La participation à la totalité des cours organisés par l'Organisme de formation dans le cadre de ses formations est obligatoire. L'assiduité totale à la formation est exigée pour obtenir le titre, diplôme ou certificat lié à la formation suivie.

Article 8 : SUPPORTS DE COURS ET PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tout participant dûment inscrit à une formation FCT Solutions reçoit un support de cours papier. Et selon les cours d'autres éléments de matériel pédagogique.

L'utilisation des documents remis lors des formations est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 : « toute présentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ». L'article 41 de la même loi n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et « les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués

L'Organisme de formation conserve l'intégralité des droits de propriété matérielle et intellectuelle sur ces documents.

Le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations et ou/des supports de cours pour former d'autres personnes que celles inscrites et récipiendaires de

ladite formation et dudit support de cours, et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4et L. 335-2 et suivant du Code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication non-autorisée des contenus

Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives et documentaires qui lui seront remis par une autre partie comme étant la propriété intellectuelle de celle-ci et en conséquence à ne le utiliser que dans le cadre de l'exécution de la présent convention.

Ces informations ne pourront être communiquées ou rendues accessibles à des tiers, en tout ou en partie sans l'aval écrit préalable de son propriétaire. Les parties ne s'opposeront aucun de leurs droits de propriété intellectuelle leur appartenant qui feraient obstacle à la mise en l'œuvre de la commande.

Article 9 : CERTIFICATIONS

Les examens de certification organisés par FCT Solutions sont encadrés par des Instituts d'examen Internationaux (PeopleCert, EXIN...) Pour les formations certifiantes exigeant en prérequis un (des) certificat(s), notre équipe s'assure avec vous que le participant dispose du (des) prérequis idoines avant l'inscription (sauf formations en COMBI)

Il incombe ensuite au bénéficiaire de la formation de télécharger ce(s) prérequis lors de son enregistrement en ligne à l'examen (PeopleCert, EXIN ..).

Cette action dûment validée conditionne la délivrance du résultat et du certificat électronique (si obtention) par l'Institut d'Examen

Les préparations aux examens de certification sont réalisées avec des examens blancs fournis par l'éditeur des examens et/ou réalisés par FCT Solutions. Pour

certain modules comme ISO 27001, il s'agit d'attestations de réussite et non certifications. Ces éléments sont précisés sur nos programmes de formation.

Nos formations et nos préparations aux examens visent à présenter le participant avec les meilleures chances de succès. Pour autant, FCT Solutions ne pourra être tenu responsable d'un échec à l'examen. Les demandes de re correction, contestations ou tout type de réclamation au sujet du résultat de l'examen, du sujet d'examen lui-même ou de tout aspect lié à l'examen sera adressé directement à l'éditeur de l'examen, FCT Solutions ne portant aucune responsabilité sur ces aspects. Les modalités et délais des certifications sont fournis par FCT Solutions à titre indicatif. FCT Solutions ne peut être tenu responsable de modifications d'échéances ou de versions imposées par les éditeurs dont dépendent les certifications.

Article 10 : LIEU DE FORMATION ET HORAIRES

En inter-entreprises, les sessions sont organisées dans des salles de formation mise à disposition par FCT Solution. La taille, le matériel et la situation sont adaptées aux formations dispensées. Les journées de formation sont d'une durée de 7 heures et démarrent à 9h00 pour s'achever à 17h30

En intra-entreprise, la session est dispensée dans les locaux mis à disposition par le Client auquel il appartient de s'assurer que la salle et l'équipement soient

adaptés à la tenue d'une session de formation et conforme à l'organisation d'un examen de certification le cas échéant. Les horaires sont identiques aux sessions Inter-entreprises sauf accord préalable.

FCT Solutions adresse par courriel au Client un descriptif des prérequis de la salle de formation selon la formation choisie et un rappel des horaires de formation.

Article 11 : NON-SOLLICITATION

Le Client et /ou le participant s'interdit de solliciter et/ou recruter le formateur réalisant la prestation ou tout autre personnel de FCT Solutions avec qui il aurait été en contact à l'occasion de la formation. Cet engagement est valable pendant

les douze mois qui suivent la fin de la formation. Il s'applique au personnel salarié de FCT Solutions mais également aux formateurs vacataires, autoentrepreneurs, indépendants et contractuels.

Article 12 : RESPONSABILITE

L'organisme s'engage à réaliser les prestations de formation selon l'état de l'art, avec tout le soin et la compétence dont il dispose dans le cadre d'une obligation de moyens. FCT Solutions dispense certaines formations à partir de supports de cours fournis par l'éditeur, sans pouvoir être tenu responsable du contenu de ces supports (erreur de traduction, différence de version ou de mise à jour). FCT Solutions décline toute responsabilité concernant les sujets d'examens, les délais de correction, la valeur de ces résultats. La responsabilité de FCT Solutions ne pourra être engagée que sur faute prouvée et exclusive de FCT Solutions.

FCT Solutions n'est en outre par responsable des objets, effets personnes des participants aux formations, ni des dommages causés au matériel des clients ou

participants. FCT Solutions ne pourra en aucun cas être déclarée responsable de tout dommage matériel ou immatériel, consécutif ou non, causé directement ou indirectement par les prestations fournies, tel que préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte ou destruction totale ou partielle des données ou fichiers du client, ainsi que toute action émanant de tiers. Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de FCT Solutions, dans l'hypothèse où elle serait mise en jeu au titre des prestations de formation, est expressément limitée au prix effectivement acquitté par le client au titre de la prestation de formation concernée.

Article 13 : DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi "Informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, chaque Client, chaque participant bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent, exerçable en adressant un

courriel à : contact@fctsolutions.com ou un courrier à : FCT Solutions - 13, boulevard Voltaire 75011 PARIS. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Article 16 : ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Les prestations réalisées et les contrats émis par FCT Solutions sont soumis au droit français. Tout litige survenant entre FCT Solutions et le Client au sujet de ces prestations ou contrats, et qui ne pourraient être réglés à l'amiable, seront

de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, quel que soit le siège ou la résidence du Client.