



## Conditions Générales de Vente

### 1. Définitions

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) : les présentes dispositions évoquées ci-dessous.

PRESTATION : toute prestation de formation réalisée par LAPIS'ENS

FORMATION INTER-ENTREPRISE : formation qui regroupe sur une même session des clients d'entreprises différentes.

FORMATION INTRA-ENTREPRISE : formation qui regroupe sur une même session un seul client ou un groupement de clients à la demande.

CLIENT : toute société ou particulier faisant appel aux services de LAPIS'ENS, considérés comme bénéficiaires de la Prestation.

COMMANDE : la confirmation donnée par le Client à l'offre de Prestation de LAPIS'ENS en vue de la réalisation de ladite Prestation.

CONTRAT : l'ensemble des présentes Conditions Générales de vente, le devis descriptif ou la convention descriptive des prestations liées à la Prestation et le cas échéant les annexes s'y rapportant.

### 2. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) et de participation ont pour objet de définir les conditions applicables à la vente de Formation par LAPIS'ENS au Client.

Les actions de formation financées par le Compte Personnel Formation ne sont pas visées par les présentes conditions générales de vente et sont soumises aux conditions générales de vente du site Mon compte formation : [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)

### 3. Documents contractuels et modalités d'inscription

Les inscriptions aux formations de LAPIS'ENS impliquent l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

LAPIS'ENS fait parvenir au Client une convention ou un contrat de formation professionnelle telle que prévue par la loi (articles L. 6353-1 et D.6353-1 du Code du travail et articles L. 6353-3 Code du travail) après inscription .

Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à LAPIS'ENS un exemplaire signé par tout représentant dûment habilité du Client et portant son cachet commercial si le Client est une société. Une demande d'acompte par virement pourra être demandée pour les formations inter-entreprises.

**Les conditions générales de vente de LAPIS'ENS sont téléchargeables à tout moment sur le site internet. Elles seront également jointes aux conventions et contrats de formation professionnelle.**

### 4. Dispositions spécifiques aux formations « inter-entreprises »

**Tarification** : le prix de la formation couvre les coûts d'animation ainsi que la fourniture d'un support de cours par participant, sous quelque forme que ce soit. Il n'inclut pas les frais de transport et d'hébergement ou de repas des Participants à ces sessions. LAPIS'ENS s'autorise à tout moment à procéder à un réajustement de ses tarifs si cela s'avère nécessaire. En cas de contradiction entre plusieurs prix affichés, le tarif public applicable est celui affiché sur [www.lapisens.fr](http://www.lapisens.fr), le jour de l'émission du devis.

**Inscription et organisation** : toute inscription doit faire l'objet d'une commande écrite transmise par le Client à LAPIS'ENS par e-mail ou courrier. À chacune de ses commandes, LAPIS'ENS adresse au Client une convention de formation, établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail, pour formaliser les termes de la Prestation commandée après la prise en compte de la demande d'inscription. En complément des informations de facturation Client, elle doit mentionner pour chaque Participant ses nom, prénom, adresse e-mail professionnelle, l'intitulé de la formation, la date et le lieu de session souhaités. Un nombre maximum de Participants est défini pour garantir le meilleur niveau de qualité pour la formation. Lorsque ce seuil est atteint, les nouvelles demandes d'inscriptions cessent d'être acceptées pour la session concernée.



## **Absence, remplacement ou nombre insuffisant de participants :**

- en cas d'absence, de retard, de participation partielle à la formation à l'initiative d'un Participant : le Client devient redevable à l'égard de LAPIS'ENS de l'intégralité du montant dû pour sa formation. En cas d'absence pour raisons de santé justifiées par un certificat médical, le Participant défaillant peut reporter son inscription et sa participation sur la prochaine session programmée. À défaut de justificatif, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation.
- remplacement d'un Participant : le Client peut demander à LAPIS'ENS le remplacement d'un Participant défaillant, sans frais. Cette demande de remplacement doit parvenir par écrit à LAPIS'ENS jusqu'à 48h ouvrées avant le début de la formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il incombe alors au Client de vérifier l'adéquation du profil du remplaçant et de ses objectifs avec ceux définis dans le programme de la formation.
- insuffisance du nombre de participants à une session : LAPIS'ENS se réserve le droit d'annuler ou de reporter sans indemnité une session de formation en cas de nombre insuffisant de Participants. Dans ce cas, une confirmation écrite est envoyée au Client au moins une semaine avant la date de début de session. Par ailleurs, le responsable de formation de LAPIS'ENS prend contact avec le responsable formation désigné chez le Client pour proposer une solution alternative : nouvelles dates ou lieu de formation, autres formations ayant un objectif pédagogique similaire ou autres modalités pédagogiques.

## **5. Dispositions détaillées concernant l'organisation de la prestation**

**Documents contractuels** : une convocation avec les détails pratiques de la formation est envoyée aux Participants au plus tard 1 semaine avant le début de la session (sauf difficulté technique ou administrative exceptionnelle). Si le délai avant le démarrage de la session est trop court ou si l'adresse email du Participant est invalide, la convocation peut être adressée directement par le Client.

LAPIS'ENS met à disposition du Client la feuille d'émargement et l'attestation de présence, ainsi que tout autre document attestant de la réalisation de la Prestation.

**Organisation de la Prestation** : LAPIS'ENS est en charge de la mise en œuvre de la Prestation. À ce titre, LAPIS'ENS est libre de définir le lieu et la durée de la Prestation ainsi que les méthodes et outils pédagogiques à utiliser. Les Participants à une session LAPIS'ENS sont tenus de respecter le règlement intérieur en vigueur et il appartient au Client de leur rappeler ce principe. Dans l'hypothèse où la formation se déroulerait chez le Client, que ce soit en présentiel ou à distance, il appartient à ce dernier de vérifier le bon fonctionnement des outils et matériel requis dans le cadre de la Prestation.

### **Moyens pédagogiques et prérequis :**

- moyens pédagogiques : les moyens utilisés par LAPIS'ENS sont principalement le support de cours, les études de cas, les exercices pratiques d'application. Ces éléments sont mis à disposition du Participant sous format numérique et/ou papier.
- prérequis et objectifs pédagogiques : le Client vérifiera que le programme est bien en adéquation avec ses propres objectifs ou demandera à LAPIS'ENS de procéder à une Prestation d'ingénierie pédagogique optionnelle à cet effet. Il est tenu par ailleurs de valider auprès de chaque Participant les prérequis nécessaires pour suivre la formation, tels qu'ils sont présentés sur le site Internet. LAPIS'ENS ne pourra en aucune manière être tenue pour responsable des conséquences du non-respect de ces conditions. Le cas échéant, LAPIS'ENS se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une session. Dans ce cas, les frais engagés par LAPIS'ENS seront dus par le Client à titre d'indemnité forfaitaire.
- prérequis techniques : pour les classes à distance, le Participant est tenu au respect de certains prérequis techniques imposés par LAPIS'ENS. Ces prérequis lui sont rappelés dans sa convocation, envoyée au plus tard une semaine avant la session de formation.

### **Accompagnement et évaluation qualité :**

- accompagnement : un responsable d'ingénierie formation est à la disposition du Client pour le conseiller le programme le plus adapté aux objectifs de ses collaborateurs. Un suivi qualité de la formation est systématiquement effectué au travers de ses contacts réguliers.
- évaluation des acquis : le dispositif mis en œuvre est basé sur l'auto-évaluation du Participant via un formulaire ad hoc rempli en début et en fin de formation à partir des objectifs pédagogiques. Il permet de le responsabiliser dans sa démarche de formation : clarifier ses objectifs et évaluer lui-même sa progression. Cette évaluation est validée par le formateur au regard des exercices et études de cas réalisés tout au long de la formation et de



l'engagement du Participant. Une attestation de formation individuelle est remise en fin de formation aux stagiaires.

- évaluation de la satisfaction : à l'issue de chaque session, LAPIS'ENS fournit aux Participants un questionnaire pour évaluer leur satisfaction sur l'ensemble du dispositif. Par le biais de cette évaluation, LAPIS'ENS s'assure de la conformité de la formation réalisée avec le cahier des charges retranscrit dans la convention. En cas de non-conformité, LAPIS'ENS s'engage à proposer des actions correctives adaptées.

## 6. Report et annulation à l'initiative du Client

Toute demande de report ou d'annulation d'une session intra-entreprise de formation ou de la participation à une session de formation interentreprises doit être communiquée à LAPIS'ENS par écrit. Cette demande ne devient effective qu'après réception de la confirmation de sa prise en compte par LAPIS'ENS. Celle-ci donnera lieu à la facturation à titre d'indemnité forfaitaire des frais déjà engagés par LAPIS'ENS. Si le report ou l'annulation a lieu à plus de 15 jours du début de la session de formation, seront seulement facturés au Client les frais engagés et non-remboursables (préparation d'une session sur-mesure, transports,). Entre 5 et 15 jours ouvrés avant le début de la formation : 30% des coûts de la session sont facturés ainsi que la totalité des autres frais engagés. À moins de 5 jours ouvrés du début de la session : 100% des coûts de la session sont facturés ainsi que la totalité des autres frais engagés. Les indemnités afférentes aux annulations ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.

## 7. Prix, facturation et règlements

Les prix des formations sont indiqués en NETS DE TAXES, notre organisme de formation n'étant pas assujéti à la TVA au titre de la formation professionnelle continue. Toute Prestation commencée est due en entier.

Pour les formations intra-entreprises, les frais de déplacement, stationnement, restauration et hébergement du (ou des) consultant(s), font l'objet d'une facturation séparée et sur justificatifs. Les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant sont facturés en sus ou pris en charge par le Client.

Le paiement de la formation sera effectué par chèque à l'ordre de LAPIS'ENS ou par virement sur le compte de cette dernière ou en espèces dans les trente jours à compter de la date d'émission de la facture.. En cas de retard de paiement, LAPIS'ENS pourra suspendre toutes les commandes en cours.

## 8. Règlement par un OPCO

En cas de règlement effectué par un OPCO, il appartient au Client d'effectuer toutes les démarches et d'envoyer les documents nécessaires à l'établissement de son dossier à l'organisme dont il dépend, et de s'assurer de sa bonne fin. L'accord de prise en charge de l'OPCO doit nous parvenir par courrier avant le début de la Formation. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, le solde sera facturé directement au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à LAPIS'ENS au premier jour de Formation, ou si le dossier de prise en charge est incomplet, LAPIS'ENS se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de Formation au Client.

En cas de refus de règlement par l'organisme désigné par le Client, quelle que soit la cause (défaut ou retard de prise en charge, manque de fonds...), les frais de Formation seront facturés directement au Client.

## 9. Lieu de (des) la formation

Dans le cas où le lieu de la formation se déroule dans les locaux du Client ou dans un local loué par ce dernier, le Client s'engage à mettre à disposition une salle équipée de tables et chaises et autres équipements fonctionnants, nécessaires au bon déroulement de la Prestation et selon les besoins du prestataire (paper-boards, rallonges, cafetière/bouilloire pour les pauses, ...), et s'assure que les conditions de sécurité sont bien aux normes de la loi en vigueur relative aux Établissements Recevant du Public (ERP). Dans le cas où LAPIS'ENS loue un local, ce dernier s'assure de tous ces aspects auprès du loueur partenaire.

## 10. Pénalité de retard

A défaut de règlement, les pénalités applicables seront conformes à l'article L441-6 du code de commerce, égales au taux de refinancement de la Banque centrale européenne (BCE) majoré de 10 points de pourcentage. Un montant forfaitaire de 40,00€ HT sera facturé en sus pour frais de recouvrement.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.



## 11. Renonciation

Le fait pour LAPIS'ENS de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## 12. Confidentialité et droit de propriété

L'ensemble des documents remis au cours de la Prestation constitue des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

En conséquence, le Client s'interdit d'utiliser, copier, transmettre et généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable et écrit de LAPIS'ENS.

La reproduction, diffusion ou communication au public sans l'autorisation expresse et préalable de LAPIS'ENS est constitutive de contrefaçon et passible des sanctions qui s'y rattachent.

## 13. Réclamations

Pour nous faire part d'une réclamation, d'un problème rencontré : demandez-nous le « Formulaire de réclamation » par mail et nous le traiterons dans les meilleurs délais pour vous apporter une solution sur-mesure.

### Pour les particuliers :

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à

CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Le recours au médiateur de la consommation ne pourra cependant être envisagé :

- qu'après avoir tenté une résolution amiable du différend par une réclamation écrite,
- si la demande est manifestement infondée ou abusive,
- lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal,
- lorsque le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de LAPIS'ENS
- lorsque le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

## 14. Données personnelles

Les données à caractère personnel et informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné à LAPIS'ENS pour assurer la gestion administrative et pédagogique des formations.

Elles peuvent être communiquées à l'extérieur pour satisfaire à des obligations légales et réglementaires ou contractuelles dans le cadre du dispositif : organismes institutionnels, prestataires techniques ou financeurs des formations, exclusivement dans le cadre de leurs attributions respectives.

Les parties s'engagent à respecter toutes dispositions en vigueur relatives à la protection des données et notamment la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 par laquelle le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification sur les informations qui le concernent. Toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant. Si le client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il peut s'adresser à LAPIS'ENS via le formulaire de contact disponible sur le site [www.lapisens.fr](http://www.lapisens.fr).

## 15. Loi applicable et attribution de compétences

Les Conditions Générales et tous les rapports entre LAPIS'ENS et ses Clients relèvent de la Loi française. Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE GRENOBLE quels que soient le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société LAPIS'ENS qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble