



***CONDITIONS GENERALES  
DE VENTE***

# SOMMAIRE

Article 1 <sup>er</sup> • L'Achat de Prestations.....	3
Article 2 • L'Acte contractuel.....	3
Article 3 • Sanction de l'action de formation .....	4
Article 4 • Prix.....	4
Article 5 • Facturation .....	4
Article 6 • Paiement.....	4
Article 7 • Clause résolutoire – Défaut de formation .....	6
Article 8 • Annulation, Report .....	6
Article 9 • Force majeure.....	6
Article 10 • Responsabilité d'ASKORIA.....	6
Article 11. Obligations du Client .....	7
Article 12 • Propriété intellectuelle .....	7
Article 13 • Confidentialité .....	7
Article 14 • Communication .....	8
Article 15 • Protection des données à caractère personnel du Client .....	8
Article 16 • Litiges .....	8
Article 17 • Loi applicable .....	8

ASKORIA association régie par la loi du 1er juillet 1901 et du décret du 16 août 1901 dont le siège social est situé 2 avenue du Bois Labbé, CS44238, 35000 RENNES (ci-après désignée « **ASKORIA** ») propose et dispense des prestations de formation, en présentiel inter et intra entreprise, des formations ouvertes et à distance en mode E-learning ainsi que des formations associant à la fois le présentiel et le E-learning. ASKORIA réalise également des prestations d'accompagnement, de conseil, d'évaluation et de certification, de coaching, d'ingénierie, d'études, de recherche, de validation des acquis de l'expérience, ainsi que des prestations relevant du droit de la propriété intellectuelle (ci-après « l'Offre de services » ou les « Prestations »).

Le terme « Client » désigne toute personne physique ou morale qui contractualise les Prestations décrites ci-dessus auprès de ASKORIA.

Les Prestations sont soumises aux présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») qui prévalent sur tout autre document du Client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat, sauf acceptation formelle et écrite de ASKORIA. Les présentes CGV sont soumises aux dispositions légales et réglementaires relatives aux droits de la formation professionnelle telles que prévues par le Code du travail pour les Prestations qui y sont soumises.

Le fait que ASKORIA ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Ces conditions générales de vente sont susceptibles d'évoluer. Le site Internet [www.askoria.eu](http://www.askoria.eu) porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. La version applicable à la relation contractuelle entre le Client et ASKORIA est annexée à l'acte contractuel.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de ASKORIA, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

ASKORIA effectue la ou les Prestations soit avec ses moyens propres, soit avec le concours d'autres organismes avec lesquels elle aura passé des contrats de co-traitance ou de sous-traitance. Les éventuels sous-traitants n'auront pas à être agréés expressément par le cocontractant mais devront se soumettre aux mêmes engagements que ceux formulés dans le présent document et ce, sous l'entière et seule responsabilité d'ASKORIA.

## Article 1<sup>er</sup> • L'Achat de Prestations

Toute demande de prestation fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de la part d'ASKORIA. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit être retournée à ASKORIA par tout moyen écrit à la convenance du Client : courrier postal, mail. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des dates et lieux arrêtés.

L'achat de Prestations à ASKORIA est formalisé selon les conditions prévues à l'article 2 des présentes CGV.

## Article 2 • L'Acte contractuel

**2.1** Le Client accepte sans réserve les présentes CGV, dont il déclare avoir pris préalablement connaissance. Les CGV forment un tout unique et indivisible avec les documents ci-dessous dont l'ordre de priorité croissant est le suivant :

- Les CGV
- Le devis
- Le bon de commande
- Le contrat ou convention de formation professionnelle

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs stipulations entre ces documents, le document de rang supérieur prévaut.

Il est rappelé que pour tout achat de formation, la conclusion d'une convention ou contrat de formation professionnelle entre le Client et l'organisme de formation est obligatoire. Le Client s'engage à communiquer les informations suivantes : nom, prénom ou raison sociale, n° SIRET, domiciliation, nom de son représentant dûment habilité, ainsi que tout renseignement d'ordre pratique (téléphone, mél).

Si, au moment de la passation de commande, le ou les noms des participants ne sont pas connus par le Client, celui-ci peut les communiquer à ASKORIA au plus tard 5 jours ouvrés avant le démarrage des actions.

**2.2.** L'acte contractuel est définitivement formé dès sa signature par les parties concernées ou à l'expiration du délai de rétractation si le Client est une personne physique conformément aux dispositions de l'article L.6353-5 du Code du travail et L.221-21 du code de la consommation. La signature peut prendre la forme d'une signature manuscrite ou électronique. Chacune des parties reçoit un exemplaire du document original. Au cours de l'exécution des prestations, les modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant au document contractuel.

## Article 3 • Sanction de l'action de formation

A l'issue de la session de formation, les pièces justificatives (attestation, certificat, diplôme...) sont adressées au Client ou à l'organisme gestionnaire des fonds de formation.

## Article 4 • Prix

Les prix des Offres de services d'ASKORIA sont fermes et définitifs, et font référence aux stipulations contractuelles.

Pour les actions de formation et d'accompagnement, et sauf dispositions particulières, les prix incluent les frais pédagogiques, l'utilisation des salles et/ou ateliers de formation ainsi que celle du matériel pédagogique.

Ces prix s'entendent nets de TVA. La TVA, au taux en vigueur au moment de l'exécution de la prestation, est à la charge du Client. Les prestations de formation au sens de l'article 261, 4, 4°, a du Code général des impôts bénéficient de l'exonération de TVA prévue par le même texte.

## Article 5 • Facturation

Toute Prestation fait l'objet d'une facturation à la signature de l'acte, dont les échéances sont établies en fonction de la durée, de la date de démarrage, et selon le planning contractuellement établi.

A défaut de dispositions contraires, toute action de formation ou d'accompagnement fait l'objet d'une facturation d'acompte de 20% au moment de la commande, sauf prise en charge totale par un financeur institutionnel. Si le Client est une personne physique, la facturation d'acompte sera émise à l'issue du délai de rétractation.

## Article 6 • Paiement

**6.1** Les factures doivent être réglées à réception par le Client.

Par exception, pour les actions de formation aucune somme ne peut être exigée du Client personne physique avant l'expiration du délai de rétractation :

- prévu à l'article L. 6353-5 du Code du travail, dès lors que l'offre de service relève de l'application de ce texte ;
- prévu à l'article L. 221-21 du Code de la consommation, pour les contrats conclus à distance.

**6.2** Suspension ou abandon en cours de formation par le stagiaire.

En cas d'abandon ou de suspension non justifiés par un cas de force majeure, ASKORIA se réserve le droit de facturer :

- le montant correspondant aux prestations effectivement réalisées, calculé au prorata des heures suivies
- le cas échéant, une indemnité de résiliation destinée à compenser les frais engagés par l'établissement, fixée de manière forfaitaire et proportionnée, dans la limite de 15 % du montant restant dû.

Cette indemnité vise à compenser les frais d'organisation, de réservation et d'immobilisation de ressources pédagogiques engagés. Elle présente un caractère indemnitare, ne constitue pas la contrepartie d'une action de formation, et fait l'objet d'une ligne de facturation distincte.

Ces dispositions s'appliquent tant aux contrats de formation qu'aux conventions de formation.

En cas de force majeure dûment reconnue, seul le coût des heures réalisées est facturé.

### 6.3 Absences et heures non rattrapées

Lorsque certaines séquences de formation n'ont pas été réalisées par l'apprenant et que celui-ci ne participe pas aux dispositifs de rattrapage pédagogique proposés ou validés par ASKORIA, les sommes éventuellement dues au titre des dispositions contractuelles applicables présentent un caractère indemnitare.

Ces sommes :

- ne constituent pas la contrepartie d'une prestation de formation ;
- ne correspondent pas à des heures de formation réalisées ;
- font l'objet d'une ligne de facturation distincte explicitement identifiée comme : « indemnité contractuelle ».

Les heures de formation effectivement réalisées dans le cadre d'un rattrapage pédagogique validé par ASKORIA demeurent facturées comme prestations de formation.

**6.4** Les factures relatives aux conventions sont réglées par virement bancaire ou, le cas échéant, conformément aux conditions négociées avec le Client.

Les factures relatives aux contrats de formation sont réglées par mandat SEPA, paiement en ligne ou, le cas échéant, conformément aux conditions négociées avec le Client.

Les paiements anticipés n'ouvrent pas droit à escompte.

**6.5** La date de règlement figurant sur la facture constitue le point de départ pour le calcul des pénalités de retard. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, sans mise en demeure préalable, dès le premier jour de retard de paiement par rapport à la date d'exigibilité du paiement.

En outre, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client « professionnel » d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé par décret. Cette indemnité est due de plein droit, sans mise en demeure préalable dès le premier jour de retard de paiement et pour chaque facture impayée à son échéance. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire à hauteur des dépenses justifiées est demandée par ASKORIA.

**6.6** Si le Client souhaite que le règlement des Prestations de formation soit effectué par un organisme collecteur agréé ou un autre organisme financeur, il doit dans tous les cas :

- faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'organisme financeur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

**6.7** Les pièces justificatives, en particulier les attestations, certificats et diplôme, ne deviennent la propriété du Client qu'à compter du paiement intégral de l'ensemble des Prestations. De ce fait, ASKORIA se réserve le droit de conditionner leur remise au complet paiement du prix.

**6.8** Dans la mesure où ASKORIA aurait rencontré des difficultés avec le Client au titre de précédentes prestations, telles que difficultés à recouvrer le montant des Prestations, annulation récurrente ou de manière tardive des prestations, celle-ci se réserve le droit de conditionner toute nouvelle inscription du Client au paiement total ou partiel du montant de la Prestation préalablement à tout commencement d'exécution.

## Article 7 • Clause résolutoire – Défaut de formation

Le défaut de paiement total ou partiel d'une seule échéance contractuellement prévue ouvre le droit à ASKORIA de résilier de plein droit la convention ou le contrat passé avec le Client, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours. Toutes les factures sont dues par le Client au prorata des prestations fournies augmentées, le cas échéant, des pénalités de retard prévues à l'article 6.4. De plus, à l'exception du cas de force majeure, le Client doit à ASKORIA une indemnité selon les conditions prévues à l'article 6.2.

Par ailleurs, en cas de non-respect des engagements par le Client, autre que le défaut de paiement, ASKORIA peut résilier la convention ou le contrat en adressant une mise en demeure au Client par lettre recommandée avec avis de réception resté sans effet pendant un délai d'un (1) mois. La résiliation est automatique et de plein droit et n'ouvre droit à aucune indemnité de la part d'ASKORIA.

Toute résiliation entraîne l'exigibilité immédiate des factures émises par ASKORIA.

## Article 8 • Annulation, Report

Toute demande d'annulation de Prestation à l'initiative du Client doit être notifiée à ASKORIA par tout moyen écrit (lettre, courriel).

En cas d'annulation par le Client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, moins de quinze (15) jours francs avant le commencement des Prestations, une indemnité est due par le Client à ASKORIA à hauteur de 50% du prix des Prestations annulées.

En cas d'annulation tardive par le Client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, moins de sept (7) jours francs avant le début des Prestations ou de non-présentation du participant au jour et heure fixés par ASKORIA, une indemnité est due par le Client à ASKORIA à hauteur de 80% du prix des Prestations annulées.

Par ailleurs, dans le cas de formation intra-entreprise avec location d'une salle par ASKORIA, en cas de report ou d'annulation effectuée moins de quinze (15) jours avant le démarrage de la Prestation, une indemnité est due par le Client à ASKORIA à hauteur de l'intégralité du coût de location de la salle.

Pour le cas où les Prestations sont annulées par ASKORIA, le Client est informé par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la Prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef.

ASKORIA se réserve la faculté de reporter ses Prestations. Le Client est dans ce cas informé par écrit dans les meilleurs délais. Il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

## Article 9 • Force majeure

Lorsque, par suite de cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par loi et la jurisprudence en cours, ASKORIA est dans l'impossibilité de poursuivre la Prestation, la convention ou le contrat conclu avec le Client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le Client est toutefois tenu au paiement *pro rata temporis* des prestations réalisées par ASKORIA.

## Article 10 • Responsabilité d'ASKORIA

L'obligation souscrite par ASKORIA dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

La responsabilité d'ASKORIA ne peut être engagée :

- en cas de défaillance technique du matériel ;
- en cas d'interruption ou d'inaccessibilité aux formations à distance ;
- au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation ;
- pour tous dommages résultant d'un mauvais usage des modules de formation à distance.

Le Client est informé que la connexion aux formations à distance s'effectue via le réseau Internet. Il lui appartient de prendre toutes dispositions pour maintenir cet accès. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. ASKORIA ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements et difficultés dans l'accès et/ou l'utilisation des modules de connexion dus à des perturbations du réseau internet.

En toutes hypothèses, la responsabilité d'ASKORIA, au titre ou à l'occasion de ses Prestations, est limitée au prix total des Prestations.

## Article 11. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- payer le prix de la Prestation pour le montant et dans le délai prévu par le contrat ou la convention ;
- collaborer pleinement avec ASKORIA en vue du bon déroulement des Prestations, et notamment à lui fournir toutes les informations utiles ;
- n'effectuer aucune reproduction de matériel ou documents dont les droits d'auteur appartiennent à ASKORIA, sans l'accord écrit et préalable d'ASKORIA ;
- ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable d'ASKORIA ;
- à respecter le règlement intérieur des locaux dans lesquels les Prestations sont réalisées.

## Article 12 • Propriété intellectuelle

ASKORIA est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des prestations qu'elle propose à ses Clients.

À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques - quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) - utilisés par ASKORIA pour assurer ces prestations, demeure la propriété exclusive d'ASKORIA. À ce titre, ces contenus et supports pédagogiques ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée sans accord exprès d'ASKORIA. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris, les module(s) E-Learning, ainsi que des bases de données figurant le cas échéant sur la plateforme MOODLE d'ASKORIA, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules E-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une année à compter de l'ouverture des clés d'accès.

En tout état de cause, ASKORIA demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

## Article 13 • Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant le Client de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat,

notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par ASKORIA au Client.

ASKORIA s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client.

## Article 14 • Communication

Le Client autorise expressément ASKORIA à le mentionner, dans sa communication et notamment sur son site internet. ASKORIA peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## Article 15 • Protection des données à caractère personnel du Client

**15.1** Conformément à l'exigence essentielle de sécurité des données personnelles, ASKORIA s'engage dans le cadre de l'exécution de ses Prestations à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel. Par conséquent, ASKORIA s'engage à :

- Ne traiter les données personnelles du Client que dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de sa formation par les services d'ASKORIA en charge du traitement ;
- Conserver les données personnelles pendant trois (3) ans ou une durée supérieure pour se conformer aux obligations légales, résoudre d'éventuels litiges et faire respecter les engagements contractuels ;
- En cas de sous-traitance, ASKORIA se porte fort du respect par ses sous-traitants de tous ses engagements en matière de sécurité et de protection des données personnelles ;
- Enfin, dans le cas où les données à caractère personnel seraient amenées à être transférées hors de l'union européenne, il est rappelé que cela ne pourra se faire sans l'accord du Client et/ou de la personne physique concernée.

**15.2** En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement ou de limitation du traitement de ses données, qui peut être exercé en s'adressant à ASKORIA, 2 avenue du Bois Labbé CS 44238, 35042 RENNES Cedex. Le Client bénéficie également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle si nécessaire.

La charte ASKORIA sur la protection des données personnelles est disponible sur le site : [www.askoria.eu](http://www.askoria.eu)

## Article 16 • Litiges

Pour tout différend relatif à l'exécution de la convention ou du contrat, le règlement à l'amiable sera privilégié. En cas de désaccord persistant, les tribunaux de l'ordre judiciaire sont compétents pour traiter du litige.

## Article 17 • Loi applicable

Les conditions générales de vente et toutes relations d'ASKORIA avec ses Clients relèvent de la loi française.