

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales d'exécution des prestations (ci-après « les conditions générales ») s'appliquent aux divers travaux, prestations et services (ci-après « les Prestations ») rendus au titre des engagements acceptés par la Fédération Nationale de Protection Civile (ci-après « le Prestataire ») dans le cadre de la mise en œuvre de formations qu'elle facture aux divers organismes (ci-après « le Client », « les Clients ») qui la sollicitent à cet effet.

La Fédération Nationale de Protection Civile (FNPC), dont le siège social est situé au 14 rue Scandicci, Tour Essor, 93500 Pantin organise et dispense des formations professionnelles. Son activité de dispensateur de formation est enregistrée auprès de la DIRECCTE de Seine-Saint-Denis sous le n° de déclaration d'activité 11/92/15763/92 ; cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état. La signature par le Client des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») emporte leur acceptation pleine et entière.

ARTICLE 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations de services « formations » conclues par le Prestataire auprès de ses Clients, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Elles sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Elles sont complétées par une convention que le Client s'engage à respecter et forment avec celle-ci un tout indivisible.

ARTICLE 2 – Commandes

2.1 – Inscription

Vous disposez de la possibilité de vous inscrire :

Sur le site formations.protection-civile.org ; un soutien par courrier électronique est disponible à l'adresse mail : formation@protection-civile.org ; ou par téléphone au 01 40 86 12 66 (choix 1 – Formation)

Votre inscription sera prise en compte à réception du bulletin d'inscription dûment rempli, signé et portant cachet commercial ou à réception de la convention de formation professionnelle signée et portant cachet commercial.

2.2 Formalisation, documents contractuels

Les informations contractuelles sont exclusivement données en langue française, les prix sont exprimés en euros.

Le Client effectue sa demande de prestation au travers d'un formulaire disponible en ligne sur le site internet du Prestataire ou fourni directement par ce dernier.

A chaque demande d'un Client, dans la mesure où il est en capacité d'y répondre favorablement, le Prestataire fournit au Client une offre comprenant un devis et une convention. Sauf mention contraire apposée sur le devis, cette offre est valable quinze jours francs.

La commande du Client est réputée valide et définitive dès lors :

Qu'il a retourné au Prestataire le devis et la convention précédemment transmis, portant la mention « bon pour accord », signés par lui et accompagnés, le cas échéant, du règlement de l'acompte demandé sur le devis conformément à l'article 2.4 ci-dessous,

Que le Prestataire a accusé réception de ces documents et qu'il confirme qu'il accepte de satisfaire la commande.

2.3 – Remplacement – Annulation

2.3.1 - Remplacement

Pour être prise en compte, toute annulation doit être communiquée par écrit. Les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, sous réserve d'en informer par écrit (courrier ou email) la FNPC et de lui transmettre les noms et coordonnées du ou des remplaçant(s) réceptionné au plus tard la veille de la formation.

2.3.2 - Annulation

Les frais d'annulation sont dépendants du délai entre la date de demande d'annulation et la date de début de l'action de formation :

- Pour toute demande d'annulation signalée jusqu'à dix (10) jours avant le début de la formation : aucune facturation ne sera due par le client qui sera remboursé de tout paiement d'ores et déjà effectué
- Pour toute demande d'annulation signalée entre dix (10) jours et soixante-douze (72) heures jours avant le début de la formation : 50 % du prix total sera dû
- Pour toute demande d'annulation signalée moins de soixante-douze (72 heures) avant le début de la formation : l'intégralité du prix total sera dû

Tout retard supérieur à trente [30] minutes, pour quelque cause que ce soit, sera considéré comme un désistement. Par conséquent, l'apprenant ne pourra ni être admis en formation, ni remboursé, ni prétendre à un report sur une autre formation.

Toute formation à laquelle le participant ne s'est pas présenté ou n'a assisté que partiellement est due en totalité.

ARTICLE 2 bis – Cas particulier de la vente en ligne

Les actions figurant dans la boutique en ligne peuvent être payées en ligne par carte bancaire. L'internaute peut donc procéder au règlement dès lors qu'il dispose d'une carte de paiement (CB, Visa, Mastercard, E-Carte-Bleue). Pour ce faire, il sélectionne son(ses) produit(s) qu'il ajoute dans son panier, se connecte à son compte personnel puis suit la procédure d'achat. Dès validation du paiement, un récapitulatif de commande valant contrat de formation et facture sera adressé à l'acheteur de l'action de formation.

Au plus tard 7 jours ouvrés avant le début de la formation, une convocation précisant la date, le lieu et les horaires de la formation est adressée au participant.

A l'issue de chaque formation, une attestation de fin de formation est remise au stagiaire (envoyée pour la FOAD).

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client pourra exercer son droit de rétractation une fois sa commande validée jusqu'à quatorze (14) jours après sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Toutefois, conformément aux dispositions de l'article L221-18 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation.

En conséquence, l'adhésion aux présentes conditions générales de vente implique renonciation expresse par le client à son droit de rétractation pour une formation dont l'exécution commence avant la fin du délai de rétractation.

ARTICLE 3 – Tarifs

Nos tarifs comprennent la formation, les fichiers électroniques mis, le cas échéant, à disposition.

Si la documentation pédagogique remise pendant la formation est facturée, l'information en est portée dans la convention de formation. Il en est de même pour les frais de repas des participants, les frais de repas et/ou de déplacement et d'hébergement de l'intervenant. Ces derniers sont alors refacturés au réel.

Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article 2 ci-dessus.

Les tarifs s'entendent nets. La TVA n'est pas applicable.

Des factures sont émises correspondant aux prestations fournies et aux débours engagés par provision.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du client.

ARTICLE 4 – Conditions de règlement

4.1 - Délais de règlement

A défaut de paiement de l'intégralité du prix avant le début de la formation, la participation de l'apprenant ne sera pas acceptée.

En cas de versement d'un acompte à la commande, le solde du prix est exigible en totalité et comptant selon les mêmes conditions.

En cas de paiement effectué par un Opérateur de Compétence (OPCO), le dossier de prise en charge par l'OPCO doit parvenir avant le 1er jour de la formation. Si la FNPC n'a pas réceptionné l'accord de financement, l'apprenant sera facturé directement de l'intégralité du coût de la formation. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la part non prise en charge sera directement facturée à l'apprenant.

En cas de paiement effectué par CPF, le titulaire doit se référer aux conditions générales d'utilisation et de vente accessibles depuis la plateforme concernée : <https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/reglementation>

4.2 - Exclusion de l'escompte

Aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui figurant aux présentes conditions générales ou sur la facture émise par le Prestataire.

4.3 - Pénalités de retard

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 10 % (dix pour cent) du montant total du prix des prestations de services figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable (article L441-10 du code de commerce) et entraîneront l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au Prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. En tout état de cause les pénalités ne pourront être inférieures à 3 (trois) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la commande.

En sus des pénalités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € (quarante euros) par créance, due au titre des frais de recouvrement.

4.5 - Modalités pratiques

Le Client peut effectuer le règlement de ses factures :

Par chèque bancaire ou postal rédigé en euros et libellé à l'ordre de la « Fédération Nationale de Protection Civile »,

Par virement bancaire, les données du Relevé d'Identité Bancaire du Prestataire figurant sur chaque facture émise au Client.

ARTICLE 5 – Droit de contrôle

LA FNPC se réserve le droit, si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant sur le plan pédagogique, d'annuler cette formation au plus tard 5 [cinq] jours calendaires avant la date prévue. Dans ce cadre, un remboursement intégral sera effectué, à moins que le participant choisisse de reporter son inscription à une autre formation similaire à celle ayant fait l'objet de l'annulation.

La FNPC se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou de remplacer un animateur, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

La FNPC se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit :

- De refuser toute inscription ou accès à un Client qui ne serait pas à jour de ses paiements ;
- D'exclure tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnité.

ARTICLE 6 – Responsabilité du Prestataire

6.1 - Engagements

Les engagements du Prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les Prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions de la convention. Pour ce faire, le

Prestataire affectera à l'exécution des Prestations le personnel doté des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

6.2 – Assurance responsabilité civile

L'employeur, ou selon le cas le participant, 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 la FNPC ou des participants. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré la FNPC pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par son préposé, et, contenant une clause de renonciation à recours, de telle sorte que la FNPC ne puisse être recherchée ou inquiétée.

ARTICLE 7 – Cas de force majeure

La responsabilité de la FNPC ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 8 – Obligations du Client

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage :

À fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit nécessaire pour le Prestataire d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude,

À prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires,

À désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision,

À faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient présents et/ou disponibles tout au long de l'exécution des Prestations,

À avertir directement le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations.

ARTICLE 9 – Droit de propriété intellectuelle

Tous les documents remis aux participants au cours de la formation sont des œuvres originales et, à ce titre, protégées par le droit de la propriété intellectuelle.

Dans le cadre du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à la seule disposition des participants de la formation, le Client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de la FNPC ou à des tiers, lesdits supports et ressources pédagogiques sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de la FNPC ou de ses ayants-droit.

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

ARTICLE 10 – Cas particulier de la formation à distance

Dans le cas des produits de formation à distance, l'apprenant recevra dès validation du paiement, un mail ou une convocation lui indiquant la démarche pour accéder à la plateforme de formation à distance.

ARTICLE 11 – Information et confidentialité

11.1 - Obligations réciproques de confidentialité

Le Prestataire est assujéti à une obligation légale de secret professionnel et au secret médical.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les projets et le personnel de chacune des parties.

Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée de 5 (cinq) ans suivant le terme des Prestations. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des Prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le Prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

11.2 Restrictions

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

Aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la Prestation,

Sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article,

Sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation.

11.3 Validité des modes de communication

Sauf lorsqu'un formalisme spécifique est expressément imposé, le Client reconnaît la validité et la valeur probante des courriers électroniques (courriels) échangés avec le Prestataire et leur attribue la même valeur qu'un courrier postal.

Le Client reconnaît et accepte :

Que les parties puissent sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;

Qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques,

Que le Prestataire ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudices occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties

s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

ARTICLE 12 – Indépendance

L'exécution des Prestations n'entraîne en aucun cas la création entre le Client et le Prestataire d'une relation de mandat ou de société de fait. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

ARTICLE 13 – Non-respect des conditions générales de vente

En contractant, le client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente. Aussi, en cas de non-respect desdites conditions, le contrat souscrit par le client pourra être résilié de plein droit sans préjudice de toute action qui pourrait être intentée à son encontre. Aucune somme ne sera alors remboursée en cas de résiliation anticipée par le prestataire.

ARTICLE 14 – Réclamations, droit applicable, tribunaux compétents

Toutes les réclamations ou contestations relatives aux ventes de services conclus par le Prestataire, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Elles feront l'objet d'un courrier recommandé avec avis de réception dans les 3 (trois) mois suivant la fin de la prestation contestée.

Tout litige fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente dans le département de Seine-Saint-Denis.

ARTICLE 15 – Relation Clients

Pour toute information, question ou réclamation, le Client peut adresser un courrier au siège de la Fédération : Fédération nationale de Protection Civile, 14 rue Scandicci, Tour Essor, 93500 Pantin, ou un courriel à contact@protection-civile.org

ARTICLE 16 – Acceptation du Client

Les présentes conditions générales sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

ARTICLE 17 – Informatique et libertés

Conformément aux dispositions de la Loi n°2004-801 du 6 août 2004 modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés », relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de la FNPC.

Les traitements automatisés des données nominatives réalisés ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL le 10/07/2013 (N°1686216V0). Vous pouvez exercer, conformément aux dispositions des articles 39, 40, 41, et 42 de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vos droits d'accès, de rectification et d'opposition en vous adressant à : Fédération Nationale de Protection Civile, 14 rue Scandicci, Tour Essor, 93500 Pantin ou par téléphone au 01 40 86 12 66.

Ces informations peuvent faire l'objet d'une cession, d'une location ou d'un échange auprès d'autres sociétés partenaires à des fins de prospections. Si vous ne souhaitez pas être destinataire de leurs documents, merci de nous le signaler.

ARTICLE 18 – Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Conformément à l'article 6.1.c du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement destiné à l'impression de votre diplôme et de votre facture.

Les destinataires de ces données sont nos services internes en charge de la gestion administrative.

La durée de conservation des données est de 30 ans.

Résultant d'une obligation légale, la fourniture de vos données personnelles est obligatoire pour le traitement de votre demande.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement.

Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à notre Délégué à la Protection des Données via l'adresse mail : donnees.personnelles@protection-civile.org ou par courrier à l'adresse suivante :

Protection Civile

Délégué à la Protection des Données

14 rue Scandicci

Tour ESSOR

93500 PANTIN

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.