

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**1. Définitions** - Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- *Formation inter-entreprises* : formation dont le contenu est décrit dans le catalogue et réalisée dans nos locaux ou ceux de nos partenaires ;
- *Formation intra-entreprise* : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client et sur le site du client ou dans d'autres locaux ;
- *Client* : personne morale ou physique qui achète la prestation ;
- *Stagiaire* : personne physique qui bénéficie de la formation ;
- *OF* : organisme de formation Speak Tahiti Paraparau Tahiti ;
- *CGV* : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous ;
- *OPCO* : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

**2. Objet et champ contractuel** - Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par l'OF, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à ladite modification.

**3. Responsabilité** - **3.1.** L'OF ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les Stagiaires.

**3.2.** Il appartient au Client/Stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation.

**3.3.** L'OF pourra être tenu responsable de tout dommage direct subi par le Client et résultant de l'exécution des actions de formation. L'indemnité due au Client, en réparation de son préjudice, ne pourra dépasser le montant correspondant aux sommes versées par le Client à l'OF au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.

**4. Prix, modalités de facturation et de paiement** - **4.1** Les informations et/ou prix figurant sur les documents, catalogues, publicités, prospectus ou sites internet du Prestataire ne sont donnés qu'à titre indicatif.

**4.2.** Les prix et modalités de paiement sont indiqués sur le devis et/ou le bon de commande et/ou la convention de formation. Tous nos prix sont indiqués en francs Pacifique et hors taxes. Les formations de l'OF sont exonérées de TVA. Les factures sont payables en franc Pacifique, à 30 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre de Speak Tahiti Paraparau Tahiti.

**4.3.** En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, l'OF se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

**5. Documents contractuels et prise en compte des inscriptions** - Pour chaque action de formation, l'OF peut adresser, à la demande expresse du client, un devis en bonne et due forme. Si besoin, l'OF peut également établir un bon de commande ou une convention de formation.

**5.1.** Pour les clients personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception du formulaire d'inscription et du règlement intégral de la facture.

**5.2.** Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, de l'un des documents suivant signé et portant le cachet de l'entreprise (ou avec signature numérique à travers notre plate-forme) : devis (avec la mention « bon pour accord »), bon de commande ou convention de formation ; et d'autre part de l'acompte, s'il y a lieu (montant et échéance du ou des versements indiqué sur les documents mentionné ci-dessus).

**6. Obligations et forces majeures** - Dans le cadre de ses prestations de formation, l'OF est tenu à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. L'OF 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 l'OF, 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 l'OF.

**7. Conditions d'annulation, de report et de remboursement** En cas de cessation anticipée de la formation par l'établissement pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

**7.1.** Pour les clients personnes physiques : les conditions d'annulation, de report et de remboursement applicable aux particuliers sont les suivantes :

Les dates de formation en présentiel ou par visioconférence ou par téléphone sont fixées d'un commun accord entre « l'organisme de formation » et le Stagiaire et sont bloquées de façon ferme.

En cas d'annulation tardive par le Stagiaire d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 48 heures ouvrés avant la session : aucune indemnité.
- report ou annulation communiqué moins de 48 heures et au moins 24 heures ouvrés avant la session : 50% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Stagiaire.
- report ou annulation communiqué moins de 24 heures ouvrés avant la session : 100% des honoraires relatifs à la session seront facturés au stagiaire.

Lorsque la demande d'annulation ou de report est reçue par l'OF avant le début de la formation, l'OF autorise l'annulation sans frais.

Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure dûment reconnu (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne), le client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis ainsi que les 3 000 CFP de frais d'annulation.

En l'absence de force majeure, une fois la formation commencée, une indemnité forfaitaire de 2 000 CFP sera retenue en sus.

**7.2.** Pour les personnes morales :

A l'initiative de l'OF :

*Formation inter-entreprises* : l'OF se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client, tant que les conditions d'inscription n'auront pas été remplies comme spécifié ci-dessus. L'OF se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation et ce sans indemnités, au plus tard une semaine avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques et si le nombre minimal de participants n'est pas atteint. Si les nouvelles dates proposées au Client ne conviennent pas, il sera intégralement remboursé.

*Formation intra-entreprise* : l'OF se réserve le droit de reporter pour raisons pédagogiques, sans frais supplémentaires, une session de formation à de nouvelles dates convenant au Client au moins 30 jours calendaires avant les dates initialement prévues. Passé ce délai et sans accord du client, l'OF annulera la session de formation et sera

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

tenu de rembourser le Client des sommes versées dans un délai de 30 jours calendaires.

A l'initiative du Client :

L'OF offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée. Toute demande de remplacement, report ou annulation devra être adressée par écrit.

Formation inter-entreprises : Tout report ou annulation peut être effectué sans frais 10 jours ouvrables avant la session. Passé ce délai, 10% de la somme totale due seront facturés en sus à titre d'indemnité forfaitaire.

Formation intra-entreprise : Tout report ou annulation intervenant 30 jours calendaires avant la formation entraîne une retenue de 10% à titre d'indemnité forfaitaire. Entre 30 et 2 jours calendaires, 50% seront retenus et à moins de 2 jours calendaires, 100% du montant de la formation sera exigible. Toute formation commencée est due en entier

**8. Règlement par un organisme tiers - 8.1.** Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (Fond paritaire de gestion), il appartient au client/stagiaire :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription, son bon de commande et/ou la convention de formation, en indiquant précisément son nom et son adresse ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme tiers qu'il aura désigné.

**8.2.** Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à l'OF avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client.

**8.3.** Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé.

**9. Refus de commande** - Dans le cas où un Client passerait une commande à l'OF, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), l'OF pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

**10. Convocation et attestations - 10.1.** Une lettre ou courriel de convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation est adressée au Client. L'OF ne peut être tenue responsable de la non réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du stagiaire à la formation.

**10.2.** Une attestation de présence, établie en conformité avec les feuilles d'émargement, peut être fournie au Client et/ou au stagiaire, à sa demande.

**11. Propriété intellectuelle** - L'OF est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à l'OF.

Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par l'OF est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

**12. Confidentialité** - L'OF, le client et le stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (économiques, techniques, commerciaux, ...), auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

**13. Nullité d'une clause** - Si l'une des clauses des présentes conditions générales de vente se trouvait nulle ou annulée, les autres clauses n'en seraient pas moins valables.

**14. Règlement des litiges** - Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution du présent Contrat est soumis au droit de la Polynésie française. Les Parties s'efforceront de résoudre le différend à l'amiable avant d'engager toute procédure judiciaire. En cas de litige né à l'occasion du Contrat, le Client peut formuler une réclamation écrite au Service Clients [contact@speaktahiti.com](mailto:contact@speaktahiti.com).

A défaut de résolution amiable entre les Parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents de Papeete.

**15. Informatique et libertés** - Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client et du stagiaire et de les tenir informés des offres de service de l'OF. Ces informations pourront être communiquées aux partenaires contractuels de l'OF pour les besoins de mise en œuvre des formations demandées par le Client. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le client et le stagiaire disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail ou par courrier adressé à l'OF : [contact@speaktahiti.com](mailto:contact@speaktahiti.com).

**16. Communication** - Le Client autorise expressément l'OF à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

**17. Renonciation** - Le fait pour l'OF de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

**18. Relation clients** - Pour toute information, question ou réclamation, le Client peut adresser un courriel à [contact@speaktahiti.com](mailto:contact@speaktahiti.com).