

Conditions générales de vente

Article 01 – PRESENTATION ET OBJET

IPHIGENI est une entreprise individuelle représentée par Pierre-François ITTEL

Siège social : 05, rue Saint-Ambroise 75011 PARIS (France)

Téléphone : +33 (0)6.16.17.95.93

Courriel : info@iphigeni.fr

SIRET 450 162 474 00040 / APE 8559A

N° Déclaration 11 75 41154 75 Préfecture d'Ile-de-France

RCP 7.952.508 / 1627 +Simple

IPHIGENI est un organisme de formation professionnelle qui conçoit, développe et dispense des formations en présentiel selon des modalités pédagogiques INTERENTREPRISES et INTRAENTREPRISE.

IPHIGENI a mis en place un processus qualité conforme aux exigences requises par QUALIOPI et est certifié depuis le 29 septembre 2020, certification renouvelée le 29 septembre 2024 en application de l'article L. 6316-1 du Code du Travail pour la catégorie d'actions suivante : actions de formation. L'offre de formation proposée par IPHIGENI n'est pas certifiante. **IPHIGENI se conforme au RGPD (règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 - Règlement Général sur la Protection des Données)** et a désigné Pierre-François ITTEL délégué à la protection des données (DPO) auprès de la CNIL (DPO-2816 du 1er mai 2018). Les coordonnées de contact sont les mêmes que ceux-ci-dessus.

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur ci-après dénommé "le Client" et son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV) qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions d'achat. Les CGV sont complétées par le règlement intérieur accessible sur le site Web IPHIGENI.FR. Les CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice et le site Web IPHIGENI.FR porte toujours à la connaissance de tous la dernière version. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client. Le fait pour IPHIGENI 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. Le Client se porte garant du respect des présentes Conditions Générales de Vente par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît que, préalablement à la commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part d'IPHIGENI, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de la formation à ses besoins. Les caractéristiques essentielles des formations décrites dans les pages de la rubrique « Formation » du site Web IPHIGENI.FR servent à l'information préalable des non-professionnels et personnes physiques.

Article 02 – CONVENTION/CONTRAT DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE ET CERTIFICAT DE REALISATION

IPHIGENI fait parvenir au Client, en double exemplaire, une convention de formation professionnelle continue (pour les personnes morales) ou un contrat de formation professionnelle continue (pour les personnes physiques qui financent leur formation à titre individuel et à leurs frais).

Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à IPHIGENI un exemplaire signé. Le Client personne morale s'engage à y inscrire le nom et le prénom des stagiaires. Les dates et les horaires de la formation sont fixés d'un commun accord entre IPHIGENI et le Client et sont indiqués dans la convention ou le contrat de formation professionnelle signée entre les 2 parties.

À l'issue de la formation, un certificat de réalisation est délivré à chacun des stagiaires.

Article 03 – FORMATION INTERENTREPRISES

Les formations INTERENTREPRISES sont réalisées dans des locaux mis à disposition par IPHIGENI.

Les formations ont pour objectif(s) de permettre au(x) stagiaire(s) d'atteindre les objectifs mentionnés dans la fiche-programme de la formation consultable sur le site Web IPHIGENI.FR, sur le catalogue et/ou dans le programme détaillé fourni dans la convention mentionnée à l'article 2 de ces présentes CGV. Les prérequis sont précités dans la rubrique "prérequis" de cette même fiche-programme.

Le coût total de la formation est versé comptant par le Client. Ce coût inclut la fourniture d'une documentation pédagogique remise pendant la formation sous format numérique. Le prix moyen unitaire d'une formation interentreprises est de 1.400€ par stagiaire pour 2 jours. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation : d'un montant de 30€ par jour et

par stagiaire, ils sont optionnels et directement facturés au Client. À sa demande, le Client peut recevoir une confirmation d'inscription et une facture acquittée.

Une convocation est envoyée environ 2 semaines avant le début de la formation. La convocation est directement adressée par mail au stagiaire ou au responsable de l'inscription. Elle comporte une pièce jointe invitant le stagiaire se connecter à une plateforme collaborative sur laquelle sont précisées les conditions d'accueil, la date, le lieu, le programme détaillé et les horaires de la formation.

Le remplacement d'un participant par un autre ayant le même profil et les mêmes besoins est possible, sans indemnité, jusqu'à 10 jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation. Si le remplacement intervient moins de 10 jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation, il ouvre droit à une indemnité de 40€ au profit d'IPHIGENI.

Les sessions ne sont ouvertes que si le nombre de participants est suffisant pour assurer le bon déroulement. IPHIGENI se réserve le droit d'ajourner la formation au plus tard 10 jours avant la date prévue et ce, sans indemnité.

Article 04 – FORMATION INTRAENTREPRISE

Les formations INTRAENTREPRISES sont réalisées chez le Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client. A la demande du Client, elles peuvent également être réalisées dans des locaux mis à disposition par IPHIGENI.

Les formations INTRAENTREPRISES donnent lieu à l'envoi préalable par IPHIGENI d'un document de proposition incluant un devis. Les formations ont pour objectif(s) de permettre au(x) stagiaire(s) d'atteindre les objectifs mentionnés dans le document de proposition. Les prérequis sont précisés dans la rubrique "prérequis" située après le programme détaillé.

Dès la prise de commande, une facture d'acompte de 30% du coût total de la formation est adressée au Client en même temps que la convention de Formation Professionnelle. Des factures complémentaires mensuelles sont émises par la suite au fur à mesure de l'avancement des formations.

Sauf disposition contraire prise par IPHIGENI et formalisées dans des **Clauses Particulières de Vente, les frais de déplacement** du (ou des) formateur(s), **de restauration et d'hébergement** ainsi que les frais de location de salle et de location de matériel courant (moyens audiovisuels pédagogiques autres qu'un ordinateur portable) **sont facturés au Client.**

IPHIGENI ne fournit que des supports sous format numérique. Si le Client souhaite disposer de reprographies, ce service lui sera refacturé sur présentation d'un justificatif.

Article 05 – DELAI DE RETRACTATION ET DE REPORT

Le Client personne physique dispose d'un délai de 10 jours calendaires pour se rétracter à compter de la signature du contrat de formation professionnelle pour se rétracter. Ce délai est de 14 jours calendaires en cas de vente à distance. Il en informe IPHIGENI par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du Client.

Le Client personne morale dispose d'un délai de 30 jours ouvrés pour se rétracter ou reporter la formation dans un délai de 6 mois à compter de la date de signature de la convention de formation professionnelle. Il en informe IPHIGENI par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 10 jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation. Le Client ne paie aucune indemnité forfaitaire.

Si la rétractation ou le report dans un délai de 6 mois intervient plus de 30 jours ouvrés après la date de signature de la Convention de Formation Professionnelle ou moins de 10 jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation, le Client paie une indemnité forfaitaire de 30% du coût total de la formation.

Si le report est demandé par le Client dans un délai de plus de 6 mois et qu'il intervient plus de 30 jours ouvrés après la date de signature de la Convention de Formation Professionnelle ou moins de 10 jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation, le Client paie une indemnité forfaitaire de 50% du coût total de la formation.

Article 06 – DISPOSITIONS FINANCIERES

Les prix sont indiqués en exonération de TVA au titre de l'article 261.4.4°a du Code Général des Impôts.

Les factures sont payables à l'ordre d'IPHIGENI.

Le Client personne physique s'engage à payer la prestation selon les modalités suivantes : après le délai de rétractation mentionné à l'article 5, le Client effectue un 1^{er} versement d'un montant de 30% du prix total de la

prestation. Le paiement du solde est échelonné au fur à mesure du déroulement de l'action de formation selon l'échéancier fixé au contrat.

Le Client personne morale s'engage à payer la prestation selon les modalités suivantes : le Client effectue un 1^{er} versement d'un montant de 30% du prix total de la prestation à la signature de la convention de formation professionnelle. Le paiement du solde est échelonné au fur à mesure du déroulement de l'action de formation.

Que le Client soit une personne physique ou morale, aucun escompte n'est appliqué en cas de règlement avant l'échéance. Dans le cas où le Client passerait une commande à IPHIGENI sans avoir procédé au paiement de l'acompte exigible ou de la (des) commande(s) précédente(s), IPHIGENI pourra refuser d'honorer la commande et refuser de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Toute somme non payée au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de facture donne lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées à 20% par mois et à une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ (C.Com. Art. 441-6 al.3.).

Une procédure de recouvrement s'engage en cas de non-paiement d'une facture venue à échéance. Celle-ci comporte 3 étapes :

- 1°) Un 1^{er} mail de recouvrement est adressé au client afin qu'il règle sa facture dans les 5 jours ouvrables.
- 2°) A défaut du règlement intégral de la facture dans les 5 jours ouvrables, un 2nd mail de recouvrement est adressé au Client.
- 3°) A défaut du règlement intégral de la facture et de l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ dans les 5 jours ouvrables, une mise en demeure est adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut du règlement intégral de la facture, de l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ et des pénalités dans les 5 jours ouvrables, IPHIGENI se réserve la faculté de suspendre le processus d'évaluation à froid et d'évaluation d'impact de la formation ainsi que toute formation en cours et/ou à venir, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Si le Client est un organisme public et ne peut pas verser d'acompte, il lui appartient d'en informer IPHIGENI avant l'établissement de la convention de formation professionnelle et de l'indiquer explicitement sur la convention. Si le Client informe IPHIGENI qu'il ne peut pas verser d'acompte en tant qu'établissement public qu'après réception de la convention de formation professionnelle, IPHIGENI se réserve le droit d'annuler cette convention sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- D'en informer IPHIGENI avant que ce dernier ne lui adresse la convention de formation professionnelle.
- 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.
- De l'indiquer explicitement sur la convention.
- De faire parvenir à IPHIGENI les coordonnées de son interlocuteur au sein de l'OPCO, l'attestation de prise en charge par l'OPCO comportant le numéro d'adhérent ainsi que le numéro de dossier avant le 1^{er} jour de la formation.
- De s'assurer de la bonne fin de paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si le Client n'informe IPHIGENI de la prise en charge par l'OPCO qu'après réception de la convention de formation professionnelle, IPHIGENI se réserve le droit d'annuler cette convention sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Dans le cas où l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation ou ne respecte pas ses obligations contractuelles, le reliquat sera facturé et réglé par le Client. Si l'OPCO ne prend pas en charge les frais relatifs au transport, à l'hébergement et à la restauration, ou encore à la reprographie de supports, ces frais seront facturés et réglés par le Client à réception de la facture et des justificatifs selon les modalités de paiement fixées par IPHIGENI. Si, dans le cadre d'une formation intraentreprise ou d'une formation sur mesure, un ou plusieurs stagiaires sont absents pendant toute ou partie de la formation et que l'OPCO ne prend en charge que les heures de formation effectivement dispensées au(x) stagiaire(s), le reliquat de la prise en charge des heures non dispensées au(x) stagiaire(s) absent(s) sera facturé et réglé par le Client à réception de la facture et selon les modalités de paiement fixées par IPHIGENI.

Si IPHIGENI n'a pas reçu de prise en charge de l'OPCO au 1^{er} jour de la formation, pour quelque raison que ce soit, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

Si le Client effectue un 1^{er} versement d'un montant de 30% du prix total de la prestation à la signature de la convention de formation professionnelle tout en faisant prendre en charge la formation par son OPCO, cet acompte sera remboursé par IPHIGENI après le règlement de la formation par l'OPCO sur demande écrite du Client accompagnée d'un relevé d'identité bancaire original.

Article 07 – INTERRUPTIONS

Si un Client personne physique abandonne la formation pour un autre motif que la force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle est résilié selon les modalités financières suivantes : paiement intégral de la formation au bénéfice d'IPHIGENI ; lorsque la force majeure est dûment reconnue ou du fait d'une cessation anticipée de la formation du fait d'IPHIGENI, le Client personne physique peut résilier le contrat et seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat.

Si l'un des stagiaires d'un Client personne morale abandonne la formation au cours d'une action de formation intraentreprise pour quelque motif que ce soit, y compris la force majeure dûment reconnue ou une cessation anticipée du fait d'IPHIGENI, la convention de formation professionnelle n'est pas résiliée.

La convention de formation professionnelle est résiliée dans les cas suivants : le stagiaire d'une session interentreprises, le seul et unique stagiaire ou la totalité des stagiaires d'une formation intraentreprise sont empêchés de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue. Dès lors, seules sont dues les prestations effectivement dispensées, au prorata temporis de leur valeur précisée dans la convention. En cas de cessation anticipée de la formation du fait d'IPHIGENI ou en cas d'abandon de la formation par le stagiaire pour un autre motif que la force majeure, les modalités suivantes sont applicables à la résiliation du contrat : paiement des heures effectivement dispensées au prorata temporis.

Article 08 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble des documents fournis par IPHIGENI relève de la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement d'IPHIGENI est expressément interdite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque sur quelque support que ce soit, et sous quelque forme que ce soit.

Article 09 – COMMUNICATION ET CONFIDENTIALITE

Le Client accepte d'être cité par IPHIGENI comme client. IPHIGENI peut mentionner le nom du Client 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, entretiens avec des tiers, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

La description objective des prestations comprend les indicateurs globaux de résultat (nombre de stagiaires, taux d'abandon, taux d'interruption, taux de retour des évaluations à chaud/froid, taux de recommandations, taux de satisfaction à chaud/froid, taux de développement des compétences) en partant du principe que ces données respectent l'article 10 des présentes CGV et qu'elles sont amalgamées dans les calculs des thématiques de formation.

Article 10 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Soucieux du droit de ses clients, des stagiaires participant aux formations et des utilisateurs de son site Web, IPHIGENI dispose d'une politique afin de protéger les données personnelles. Cette politique reprend l'ensemble des traitements des données personnelles, les finalités poursuivies et les moyens d'actions mis à disposition des individus afin qu'ils puissent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation de traitement, d'opposition et de retrait. L'exercice de ces droits se fait en contactant le responsable Pierre-François ITEL par téléphone au +33 (0)6.16.17.95.93 (appel non surtaxé), par courriel à info@iphigeni.fr ou par courrier signé accompagné de la copie d'un titre d'identité au 5, rue Saint-Ambroise 75011 PARIS (FRANCE). La CNIL propose un générateur de courrier pour aider à formuler une demande. Au courrier doit être jointe la copie noir et blanc d'une pièce d'identité avec

mention des dates et lieu de naissance afin de prouver son identité. Si la personne procède par mail ou via le formulaire contact du site Web iphigeni.com, elle peut conserver une copie de ses démarches en réalisant une capture d'écran à l'aide de la touche « impr écran » en haut à droite du clavier (PC) ou grâce au raccourci clavier cmd+MAJUSCULE+4 si elle dispose d'un Mac. Si elle effectue sa demande par courrier postal, un accusé réception prouvera si nécessaire la date de la démarche.

Article 11 – LIMITATIONS DE RESPONSABILITE ET CAS DE DIFFERENDS

IPHIGENI est couvert par une Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de CREALINKS CONSEIL (contrat n° 7.952.508/1627) pour sa responsabilité civile d'exploitation avec garantie concernant les déplacements professionnels en France et à l'étranger.

La responsabilité d'IPHIGENI est limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. Cette indemnisation est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité d'IPHIGENI ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que la perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

IPHIGENI ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inadéquation de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux externes à IPHIGENI, les désastres naturels, les incendies, la non-obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois et règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, les pandémies ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable d'IPHIGENI.

IPHIGENI met en œuvre une procédure de réclamation ouverte à toute partie prenante. Les réclamations qui nous sont adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. La réclamation peut être envoyée par le biais d'un formulaire de réclamation téléchargeable ou disponible sur la page réclamation du site IPHIGENI.FR. Quel que soit le mode d'envoi utilisé, il est demandé à l'expéditeur d'adresser par courrier ou en pièce jointe d'un mail la copie noir et blanc d'une pièce d'identité avec mention de vos dates et lieux de naissance afin de prouver son identité. Un accusé de réception reprenant les modalités de traitement est envoyé au demandeur à réception de sa réclamation, que cette demande soit formulée par mail, courrier,... Les réclamations qui nous sont adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Une demande d'informations complémentaires peut être envoyée au demandeur lorsque nous avons besoin d'informations complémentaires. La réclamation est consignée dans un registre de réclamation et fait l'objet d'une fiche dédiée. Le traitement de la demande est mis en œuvre rapidement afin de satisfaire le demandeur dans les meilleurs délais. La réponse est notifiée selon le mode de communication défini par le demandeur et peut faire l'objet d'un recours à un médiateur externe – prioritairement aux voies judiciaires usuelles

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Paris, quelque soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défenseurs 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 de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de l'entreprise IPHIGENI qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

Les Conditions Générales de Ventes sont fournies dans le document de proposition incluant le programme détaillé de la formation INTRAENTREPRISE et le devis et, pour les formations INTERENTREPRISES, sur le site Web IPHIGENI.FR. Elles reprennent en totalité ou partie les articles ci-joints. Elles sont réputées lues par le client.

iphigeni

CONSEIL & FORMATION

Pierre-François Itel - EI

05, RUE SAINT-AMBROISE – 75011 PARIS

Tél. : +33 (0)6 16 17 95 93

pfitel@iphigeni.fr

www.iphigeni.fr

SIRET 450 162 474 00040 - APE 8559A