

## PRÉSENTATION

Reflexens est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est situé au :

202 avenue Pasteur

13330 PELISSANNE

REFLEXENS développe, propose et dispense des formations en présentiel, soit en interentreprises , soit en intra-entreprise.

## DÉFINITIONS

- Le Client : co-contractant de Reflexens
- Formation inter-entreprises : formation de notre catalogue en ligne réalisée en distanciel ou dans des locaux mis à disposition par Reflexens.
- Parcours Pro individuel : Parcours de formation préconisé associant plusieurs stages inter-entreprises
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client en distanciel ou dans les locaux mis à disposition par le Client ou par Reflexens.
- Accompagnement individuel : accompagnement personnalisé individuel ou collectif en présentiel ou en distanciel.

## OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les "CGV") s'appliquent à toutes les offres de services proposées par Reflexens. La signature du bon de commande ou devis ou proposition commerciale implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Reflexens, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que Reflexens 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.

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 ou devis ou proposition commerciale, il a bénéficié des informations et conseils nécessaire de la part de Reflexens, lui permettant aussi de s'assurer de l'adéquation entre l'offre de services et ses besoins.

## DOCUMENTS CONTRACTUELS POUR TOUTES LES FORMATIONS

Le Client devra suivre une série d'étapes spécifiques à chaque demande de formation par Reflexens pour pouvoir réaliser sa commande.

Les étapes décrites ci-après sont systématiques :

1. Information sur les caractéristiques essentielles du service par l'analyse du besoin du Client et l'envoi du programme de formation.

Pour certaines formations des tests de positionnement sont obligatoires pour pouvoir accéder à la formation. Reflexens se réserve le droit de proposer un niveau différent de formation à celui demandé par le Client.

Pour les formations en intra-entreprise, Reflexens pourra être amené à concevoir un programme sur mesure pour le Client.

2. Envoi d'une proposition commerciale (devis) accompagnée du programme de formation.

3. Signature d'une convention de formation professionnelle continue établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail et acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à Reflexens un exemplaire signé et portant son cachet commercial.

La signature des conventions vaut acceptation du programme de formation remis au client et acceptation des présentes Conditions Générales de Vente lors de l'envoi de la proposition commerciale (devis) ou de la convention.

4. Vérification des éléments de la proposition commerciale (devis), de la convention, du programme et, le cas échéant, modifications.

Dans la convention sont notées de façon précise les conditions de règlement.

5. Le Client recevra une convocation par mail 10 jours avant le début de la formation (sauf impossibilité de Reflexens) lui stipulant le lieu de la formation et les horaires accompagnés du livret d'accueil stagiaire comprenant le règlement intérieur, le programme de formation à transmettre à chaque participant en amont de la formation.

Reflexens se réserve la possibilité de refuser la commande ou proposition commerciale (devis), notamment pour toute commande non conforme.

## SOUS-TRAITANCE

Reflexens se réserve le droit de sous-traiter l'animation de la formation à un(e) formateur(trice) sous-traitant(e). Le processus de recrutement des intervenant(e)s est à la disposition du client sur simple demande.

## FORMATIONS ET PARCOURS INTER-ENTREPRISES

### Conditions Financières

Les inscriptions à nos formations et les commandes de prestations ne sont validées qu'à réception d'un document écrit : bon de commande ou retour de notre proposition commerciale tamponnée, datée et signée transmis par courriel ou courrier.

Un accusé de réception est adressé en retour au signataire de la demande d'inscription ou de la commande de prestations.

Reflexens se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client tant qu'une confirmation écrite (courrier ou courriel) n'est pas reçue.

Les factures concernant nos formations inter-entreprises sont émises en fin de formation. Elles sont accompagnées d'une copie de la feuille d'émargement, des évaluations des participants, de l'évaluation formateur et d'une attestation de stage du participant (remise en main propres également au participant le dernier jour de la formation). Toute formation commencée est due et

facturée en totalité. Les factures sont payables 45 jours à compter de la date de facture par chèque ou virement bancaire.

Pour les formations certifiantes, le certificat est envoyé par courrier et/ou par mail dans les 15 jours suivant la fin de la formation au client.

#### Ouverture d'une session de formation

Reflexens 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.

#### FORMATIONS INTRA-ENTREPRISE

##### Conditions Financières

Une proposition commerciale (devis) et financière sera préalablement établie par Reflexens.

Une facture d'acompte de 30% sera demandée pour toutes les formations sur mesure (pour couvrir les frais d'études, de préparation et de mise en place de la formation). Le solde sera facturé et payable en fin de formation dès réception de la facture.

#### ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Lorsque la proposition commerciale (devis) ou bon de commande est acceptée par le Client, une facture d'acompte de 30% concernant nos missions d'accompagnement sera émise et payable en début de projet. Le solde sera payable selon un calendrier établi en amont avec le Client qui sera en fonction de la durée de la mission commandée.

#### CONDITIONS D'ANNULATION DES FORMATIONS PAR LE CLIENT

Toute annulation de formation par le Client doit être communiquée par écrit comme suit :

##### Pour les formations Inter-entreprises :

En cas d'annulation, moins de 10 jours ouvrables avant le début du stage, le montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire à Reflexens.

##### Pour les formations intra-entreprise :

En cas d'annulation par le Client, moins de 21 jours calendaires avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera exigible et facturé par Reflexens à ce dernier.

En cas d'annulation communiquée par le Client, 8 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera exigible et facturé par Reflexens à ce dernier.

##### Pour l'accompagnement individuel :

En cas d'annulation par le Client, moins de 21 jours calendaires avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera exigible et facturé par Reflexens à ce dernier.

En cas d'annulation communiquée par le Client, 8 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera exigible et facturé par Reflexens à ce dernier.

#### REMPACEMENT D'UN PARTICIPANT

Reflexens offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire pour le client jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée. Toute demande de

remplacement devra être adressée par mail à [formation@idea-formation.fr](mailto:formation@idea-formation.fr) avec nom et prénom du nouveau participant.

### **ANNULATION – REPORT DES FORMATIONS PRÉSENTIELLES A L’INITIATIVE DE REFLEXENS**

Si le nombre de participants à une formation présentielle est jugé insuffisant, Reflexens se réserve le droit d’annuler cette formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Les frais d’inscription, si préalablement réglés, seront alors entièrement remboursés à la convenance du Client, un avoir sera émis.

Reflexens se réserve par ailleurs le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, de modifier le contenu de son programme ou de changer les formateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique du stage initial si des circonstances indépendantes de sa volonté l’y obligent.

### **MODALITÉS DE PASSATION DES COMMANDES**

La proposition et les prix indiqués par Reflexens sont valables un (1) mois à compter de l’envoi du bon de commande. L’offre de services est réputée parfaite dès la réception par Reflexens du bon de commande signé par le client.

La signature du bon de commande et/ou l’accord sur proposition implique la connaissance et l’acceptation irrévocable et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, lesquelles pourront être modifiées par Reflexens à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

### **COMMANDE PAR INTERNET**

Toute commande passée par Internet, via notre site internet <https://www.reflexens.com> sera confirmée par l’envoi d’une proposition commerciale (devis) par mail par Reflexens. Celle-ci devra être retournée dûment datée, signée et tamponnée par le client.

### **DÉMATÉRIALISATION DES SUPPORTS**

Dans le cadre d’un engagement de Reflexens pour l’environnement, pour certaines formations, les supports fournis pour les sessions de formation sont des supports dématérialisés. Une version papier pourra être fournie au Client sur demande.

### **TARIFS ET RÈGLEMENTS**

Notre tarif de la formation est indiqué sur notre devis envoyé avec le programme de formation.

Notre grille tarifaire est également consultable ci-dessous.

DOMAINE DE FORMATION	TARIF NET DE TAXES SELON LE TYPE DES FORMATIONS	NOMBRE DE PERSONNES MAXI
Prévention des risques professionnels	A partir de 650€/ jour	10
Qualité de vie et conditions de travail	A partir de 650€/ jour	10
RSE	A partir de 650€/ jour	10
SST	A partir de 675€/ jour	10

### Formations en présentiel en intra-entreprise

Les frais de déplacement au-delà de 30 kms autour de Pélissanne sont facturés en sus du coût de la journée de formation.

Reflexens se réserve la possibilité d'appliquer des promotions, rabais, ristournes ou remises ou d'établir des conditions particulières de formation avec ses Clients.

Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la commande. Reflexens se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du tarif en vigueur au jour de la commande.

Tous les prix sont indiqués en euros, nets et TTC. Reflexens est exonéré de TVA au titre de l'article 261-4-4 a du CGI pour les formations et au titre de l'article 293 b du CGI pour les autres produits et prestations hors formation professionnelle continue. Néanmoins, si cette situation fiscale devait être remise en cause, la TVA sera facturée en plus.

### CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Concernant les certifications, Reflexens se réserve le droit de conserver les résultats et les certificats des formations tant que les factures ne sont pas payées dans leur totalité par le client.

### RETARD DE PAIEMENT

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

Tout paiement intervenant postérieurement à l'échéance figurant sur nos factures donnera lieu à des pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur et une indemnité forfaitaire de 40€ conformément à l'article D444-5 du Code du Commerce et seront exigibles sans qu'il soit besoins de mise en demeure.

Au cas où les frais de formation éventuellement majorés de pénalités de retard ne seraient pas réglés par l'organisme payeur désigné par le Client, Reflexens sera fondé à les réclamer au Client solidairement débiteur à son égard.

## RÈGLEMENT PAR UN OPCO

Si le Client souhaite demander un financement par l'OPCO (subrogation) dont il dépend, il lui appartient de :

- Faire la demande de prise en charge avant le début de la formation
- L'indiquer explicitement sur son bon de commande avec les coordonnées de l'OPCO
- S'assurer de la bonne fin de cette demande et de la bonne fin du paiement par l'organisme concerné dans le cas où l'OPCO prend en charge partiellement ou entièrement le coût de la formation : la totalité de la formation est facturé au Client.
- En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

## REFUS DE COMMANDE

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

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET COPYRIGHT

Articles du code la propriété intellectuelle L 111-1 / L123-1 / L122-4

Reflexens détient seul les droits intellectuels afférents aux formations qu'il dispense de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisés dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive.

L'ensemble des formations et supports de formation réalisés par Reflexens étant protégé par des droits de propriété intellectuelle, il est réservé au seul usage interne du Client et il n'a pas vocation à être diffusé ou réutilisé, en totalité ou en partie.

Le Client s'interdit en conséquence d'utiliser, 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 Reflexens ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite de Reflexens ou de ses ayants droit.

Le Client s'engage à ne porter en aucun cas atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de Reflexens sur ses formations ou encore aux éléments distinctifs de Reflexens. A ce titre, afin de respecter le droit de paternité de Reflexens, il est rappelé

au Client qu'il est strictement interdit de modifier ou supprimer la mention de copyright au profit de Reflexens figurant sur les supports de formation de Reflexens qu'il sera amené à recevoir ou à consulter.

Sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, Reflexens pourra céder au Client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

## PROTECTION ET ACCES AUX DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Le Client est informé et accepte que ses données personnelles peuvent être collectées et utilisées par Reflexens qui agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »).

Reflexens s'engage à protéger et à assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses clients conformément au RGPD, notamment en prenant toutes précautions utiles pour empêcher que ces données soit déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les données personnelles du contact ne sont conservées que pour la durée strictement nécessaire au regard des finalités précédemment exposées (actions de formation).

Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant (ci-après les « Droits Informatique et Libertés »).

Ce droit peut être exercé en faisant une demande par e-mail à [formation@idea-formation.fr](mailto:formation@idea-formation.fr) ou par courrier postal adressé à Reflexens – 202 avenue Pasteur – 13330 PELISSANNE en précisant son nom, prénom, adresse e-mail et nom de la formation.

## CONFIDENTIALITÉ

Reflexens s'engage à conserver la confidentialité la plus stricte sur toutes les informations qu'il sera amené à recevoir du Client et des participants dans le cadre de la réalisation des formations.

En conséquence, et sauf dans le cadre de son obligation de reddition de compte auprès des organismes agréés (ex : OPCO), et dans le cadre de l'établissement du Bilan annuel Pédagogique et Financier, Reflexens s'engage à ne pas divulguer ces informations, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, ni à les utiliser ou les exploiter, sous quelque forme que ce soit, pour son propre compte ou pour le compte de tiers.

Reflexens se réserve en outre la possibilité de réutiliser les données collectées auprès des Clients et des participants, et en particulier les résultats des tests des participants, à des fins uniquement statistiques et sous la condition que ces données aient été rendues anonymes.

Par ailleurs, et de manière générale, les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de leurs relations.

### COMMUNICATION

Le Client accepte d'être cité par Reflexens comme Client de l'offre de services dans le cadre de son activité commerciale, aux frais de l'Organisme de formation.

A cet effet les stipulations de l'article CONFIDENTIALITÉ ci-dessus, Reflexens peut mentionner le nom du Client, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations ou tout ou partie du résultat de ses évaluations et témoignages, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe comme interne.

### FORCE MAJEURE

Reflexens ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution 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 consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à Reflexens, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Reflexens.

### DROIT APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

En cas de contestation et de litige survenant entre le Client et Reflexens à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du tribunal de commerce d'Aix-en-Provence.

### ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes CGV 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 et notamment ses propres Conditions Générales d'Achat qui serait opposable au prestataire, même s'il en a eu connaissance.

Fait à : Pélissanne	
Le : 21 juillet 2023	
Reflexens :	<b>REFLEXENS</b> <b>SASU 835 358 367</b> 202 avenue Pasteur 13330 PÉLISSANNE 06.17.74.85.38

CGV juillet 2023\_V2

SASU REFLEXENS

Siège social : 202 avenue Pasteur, 13330 Pélissanne

SIRET : 835 358 367 000 18 - Code APE : 7022Z (Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion) [www.reflexens.com](http://www.reflexens.com) - [contact@reflexens.com](mailto:contact@reflexens.com)