

Conditions générales de vente

Mise à jour le 09/09/2024

■ Désignation

L'EISEC est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans les métiers de l'esthétique et de la coiffure. Son siège social est fixé au 2 rue du dauphiné-21121 Fontaine Lès Dijon. L'EISEC conçoit, élabore et dispense des formations interentreprises et intra-entreprises, à Dijon et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de l'EISEC.
- **stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation.
- **formations intra-entreprises** : les formations conçues sur mesure par l'EISEC pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- **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.

■ Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par l'EISEC pour le compte d'un **Client**. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du **Client** aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du **Client**, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du **Client**.

■ Devis et attestation

A la demande du client et pour chaque action de formation prise en charge un devis est adressé par l'EISEC au client. Un exemplaire dument renseigné, daté, tamponné, signé est revêtu de la mention bon pour accord. Doit être retourné à l'EISEC par tout moyen à la convenance du client : courrier postal ou mail.

Le cas échéant, une convention particulière peut être établie entre l'EISEC, l'OPCO et le client.

Une attestation de présence ou fin de formation établie en conformité avec les feuilles d'émargement peut être fournie au client, par participant, à sa demande.

■ Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. L'EURL EISEC étant exonérée de TVA.

Un acompte de 30% peut être demandé à la commande. Le solde de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, sans escompte à l'ordre de l'EISEC.

En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal.

L'EISEC aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du **Client** sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à l'EISEC. En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le **Client**, il appartient au **Client** d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le **Client** retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à l'EISEC. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par l'EISEC au **Client**. Si l'accord de prise en charge du **Client** ne parvient pas à l'EISEC au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, l'EISEC se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du **Stagiaire** ou de facturer la totalité des frais de formation au **Client**.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

■ Dédit et remplacement d'un participant

Toute annulation par le client doit faire l'objet d'une notification écrite au plus tard 15 jours calendaires avant le début de la formation. Si l'annulation intervient entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix de la formation.

Si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrable avant le démarrage de la formation, les frais d'annulation sont égaux à 100% du prix de la formation.

Une fois la formation commencée toute annulation ou interruption de la formation donne lieu au paiement de la totalité des frais de formation.

L'EISEC ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses clients en cas, d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure.

Son considéré comme cas fortuit ou de force majeure outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence :

La maladie ou l'accident d'un intervenant, les grèves ou conflits sociaux externes à l'EISEC, 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'EISEC.

Le client en est informé par mail, aucune indemnité n'est due en raison d'une annulation du fait de l'EISEC.

En cas d'annulation définitive de la formation par l'EISEC, il est procédé au remboursement des acomptes perçus le cas échéant.

En cas de réalisation partielle par l'EISEC seul le prix de la formation réalisée partiellement sera facturée au titre de la formation.

■ Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques.

Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés à l'EISEC ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. L'EISEC peut alors proposer au **Stagiaire** de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, l'EISEC se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.

■ Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par l'EISEC pour assurer les formations ou remis aux **Stagiaires** constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

A ce titre, le **Client** et le **Stagiaire** s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de l'EISEC. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le **Client** et le **Stagiaire** en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

■ Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

■ Gestion des plaintes et réclamations

L'EISEC s'engage à garantir la satisfaction de ses clients et stagiaires. Pour cela, une procédure de gestion des plaintes et réclamations est mise en place, afin de traiter efficacement toute insatisfaction relative aux formations proposées.

1. Objectif

Cette procédure a pour but de recueillir, traiter et analyser les réclamations afin d'améliorer la satisfaction client et la qualité du service.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à tous les clients souhaitant faire part d'une plainte ou réclamation concernant nos services.

3. Responsabilités

- **Direction** : Recevoir, traiter et Analyser les réclamations de manière périodique et décider des actions correctives.

4. Processus de Recueil des plaintes et Réclamations

1. Information du Client

- Informer les clients sur la procédure de réclamation en ligne.

2. Réception de la Réclamation

- Les clients peuvent soumettre leur réclamation en téléchargeant le formulaire Pdf et en le retournant par :
 - Mail à contact@eisec.fr
 - Courrier postal : EISEC_2 rue du dauphiné_21121 Fontaine Lès Dijon

3. Accusé de Réception

- À la réception d'une réclamation, un accusé de réception sera envoyé au client

4. Analyse de la Réclamation

- La direction analysera la réclamation et vérifiera les informations.

5. Résolution

- Proposer une solution au client dans un délai raisonnable en fonction de la complexité de la réclamation.

6. Clôture de la Réclamation

- Informer le client de la résolution apportée et clôturer le dossier.
- Documenter la réclamation dans le système de suivi des réclamations.

7. Suivi

- Un suivi peut être effectué pour s'assurer de la satisfaction du client par rapport à la solution apportée.

8. Analyse des Données

- Les réclamations seront analysées régulièrement pour identifier des tendances et des actions à mettre en place pour éviter la répétition de problèmes similaires.

■ Confidentialité et communication

L'EISEC, le **Client** et le **Stagiaire** s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par l'EISEC au **Client**.

L'EISEC s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux **OPCO**, les informations transmises par le **Client** y compris les informations concernant les **Stagiaires**.

Cependant, le **Client** accepte d'être cité par l'EISEC comme client de ses formations. A cet effet, le **Client** autorise l'EISEC à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

■ Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le **Client** s'engage à informer chaque **Stagiaire** que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de l'**EISEC**.

- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le **Stagiaire** dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le **Stagiaire** pourra exercer ce droit en écrivant à : EISEC-2 rue du Dauphiné_21121 Fontaine Lès Dijon, ou par voie électronique à : secretariat@eisec.fr

En particulier, l'**EISEC** conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du **Stagiaire**, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

Enfin, l'**EISEC** s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

■ Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français.

En cas de litige survenant entre le **Client** et l'**EISEC** à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux de Dijon seront seuls compétents pour régler le litige.

Numéro de déclaration d'activité : 26210231521

Siret : 488 335 068 00034