

LES CONDITIONS GENERALES DE VENTES

1) Modalités de Règlement

Le paiement des prestations est dû selon les modalités suivantes :

- ◆ **Financement via le CPF** : le règlement est effectué directement par la Caisse des Dépôts et Consignations (Mon Compte Formation).
- ◆ **Financement par une entreprise ou un OPCO** : facturation à l'issue de la formation selon la convention signée.
- ◆ **Financement direct par le stagiaire** : le paiement est dû à réception de facture. Un acompte peut être demandé à la signature du devis.

2) Non réalisation de la prestation

Conformément à l'article **L6354-1 du Code du travail**, en cas d'inexécution totale ou partielle de la prestation, l'organisme de formation rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

3) Obligations et force majeure

ISÈRE SOLUTION FORMATION est tenu à une obligation de moyens et non de résultat. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de force majeure ou d'événement imprévisible (maladie d'un intervenant, grève externe, catastrophe naturelle, panne de télécommunication, etc.).

4) Devis, conventions et attestations

Pour chaque action de formation :

- ◆ Un devis est adressé au client et doit être retourné signé avec la mention « Bon pour accord » ;



- ◆ Le cas échéant, une convention de formation est établie entre ISÈRE SOLUTION FORMATION, le client et/ou l'OPCO ;
- ◆ A l'issue du bilan, une **attestation de bilan de compétences** est remise au bénéficiaire ;
- ◆ En cas de financement employeur/OPCO, ISF transmet également les feuilles d'émargement et la facture ;
- ◆ Une attestation d'assiduité peut être délivrée sur demande.

5) Annulation, dédit et abandon

Formations financées hors CPF (entreprise, OPCO, financement personnel) :

- ◆ Annulation entre 2 semaines et 1 semaine avant le début : 50 % du coût dû.
- ◆ Annulation entre 1 semaine et 48h avant le début : 75 % du coût dû.
- ◆ Annulation moins de 48h avant le début : 100 % du coût dû.

Formations financées via le CPF :

Les conditions financières en cas d'abandon sont celles fixées par la **Caisse des Dépôts et Consignations**. Aucun frais complémentaire ne peut être facturé directement au stagiaire.

6) Propriété intellectuelle et copyright

Les contenus et supports pédagogiques, sous toute forme (papier, numérique, orale), constituent des œuvres protégées par le **droit d'auteur**. Le client et le stagiaire s'interdisent toute reproduction, diffusion ou réutilisation sans l'accord écrit de ISERE SOLUTION FORMATION.

7) Programmes et contenus

Les programmes figurant dans les fiches de présentation sont fournis à titre indicatif. L'intervenant se réserve la possibilité de les adapter en fonction du niveau des participants et de l'actualité.

8) Confidentialité et communication

Les informations échangées entre ISERE SOLUTION FORMATION, le client et le stagiaire sont strictement confidentielles. Elles ne peuvent être transmises à des tiers qu'avec l'accord de la personne concernée ou en cas d'obligation légale.

ISERE SOLUTION FORMATION peut mentionner le nom et le logo des **entreprises clientes** à titre de référence, sauf opposition écrite. Cette clause ne s'applique pas aux bénéficiaires particuliers.

9) Protection des données personnelles (RGPD)

ISERE SOLUTION FORMATION traite les données personnelles des bénéficiaires conformément au RGPD (Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés modifiée.

- Finalités : suivi des parcours et amélioration de l'offre.
- Durée de conservation : maximum 5 ans.
- Droits : accès, rectification, suppression, limitation.
- Exercice des droits : par mail à cbrauer@isereforma.fr.

Toute captation audio/vidéo nécessite l'accord écrit du stagiaire.

10) Litiges & médiation

En cas de litige :

- ◆ Le stagiaire ou client peut adresser une réclamation écrite à ISERE SOLUTION FORMATION (cbrauer@isereforma.fr) ;
- ◆ Si aucun accord n'est trouvé, le stagiaire particulier peut recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** (art. L612-1 et suivants du Code de la consommation) avant toute action judiciaire ;
- ◆ A défaut de résolution amiable, le litige relève de la compétence exclusive du **tribunal de Vienne**.