

## 1 PRÉSENTATION

INSTIC est un organisme de formation professionnelle dont le siège social se trouve 30, rue Edouard Nieuport – Immeuble le Quadrille – 69008 LYON (France). INSTIC développe, propose et dispense des formations en face-à-face pédagogique (parcours à la carte ou diplômant) en présentiel ou en distanciel, des formations ouvertes et à distance en mode E-learning ainsi que des formations Mix-Learning associant à la fois face-à-face pédagogique et E-learning.

## 2 OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") s'appliquent à toutes les Offres de services INSTIC relatives à des commandes passées auprès de INSTIC par tout client professionnel ou particulier (ci-après "le Client").

Le fait de passer commande 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 INSTIC, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que INSTIC 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, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de INSTIC, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

## 3 FORMATIONS EN FACE-A-FACE PEDAGOGIQUE : EN PRÉSENTIEL OU EN DISTANCIEL

### 3.1 Formations « inter »

#### 3.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations longues ou courtes, disponibles au catalogue INSTIC et réalisées dans les locaux INSTIC, dans des locaux mis à disposition par INSTIC ou en distanciel.

#### 3.1.2 Conditions financières

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre de INSTIC. Tous les prix sont indiqués net de taxes. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation.

#### 3.1.3 Remplacement d'un participant

INSTIC offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés.

Si le remplacement intervient moins de 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire de 50 € au profit de INSTIC.

#### 3.1.4 Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, INSTIC se réserve la possibilité d'ajourner la formation et ce, sans indemnités.

### 3.2 Formations « intra »

#### 3.2.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent des formations développées sur mesure et exécutées dans les locaux de INSTIC ou du Client, dans des locaux mis à disposition par le Client ou en distanciel.

#### 3.2.2 Conditions financières

Toute formation intra-entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par INSTIC. Sauf disposition contraire dans la proposition INSTIC, un acompte minimum de 20% du coût total de la formation sera versé par le Client.

## 4 FORMATIONS E-LEARNING EN AUTONOMIE

### 4.1 Descriptif

Le E-learning consiste en la dispensation de formations ouverte et à distance par l'utilisation de modules de formation dans un espace électronique sécurisé.

Dans le cadre du E-learning, INSTIC consent au Client :

- l'ouverture de clés d'accès au service de la plateforme LMS de INSTIC, au profit de l'utilisateur final (l'utilisateur), défini comme toute personne physique titulaire d'un compte d'ouverture de session utilisateur lui permettant d'accéder au(x) module(s) pendant une période de 1 mois à compter de l'accusé de réception de l'e-mail de confirmation d'accès adressé par INSTIC, période à l'issue de laquelle l'accès sera désactivé ;
- le droit d'accéder au(x) module(s) objet de la sélection opérée par le Client ;
- la mise à disposition au profit du Client d'un compte-rendu permettant d'assurer une traçabilité complète de la formation ("reporting").

### 4.2 Accès au(x) module(s)

À réception du bon de commande signé, INSTIC transmet à l'adresse électronique de l'utilisateur un identifiant ("Login") et un mot de passe lui offrant un droit d'accès au(x) module(s) objet de la sélection du Client.

Sauf dispositions contraires, une facture est établie et adressée au Client dès la création par INSTIC des codes d'accès permettant l'accès au(x) module(s).

### 4.3 Durée de l'accès au(x) module(s)

Sauf dispositions particulières expressément acceptées par INSTIC, les droits d'utilisation du ou des module(s) accessible(s) sur la plateforme LMS de INSTIC sont concédés pour :

- une durée de 1 mois à compter de l'ouverture des clés d'accès au service de la plateforme LMS de INSTIC.
- un nombre défini d'utilisateurs
- la version disponible du ou des module(s) E-learning de INSTIC à la date d'acceptation de la commande par INSTIC.

### 4.4 Périmètre des Utilisateurs

Sauf conditions particulières expressément acceptées par INSTIC visant notamment le cas de sociétés affiliées au sein d'un groupe de sociétés, les droits d'utilisation du ou des module(s) sont concédés au seul Client signataire du bon de commande.

### 4.5 Droit d'usage personnel

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à l'utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placés sous la responsabilité exclusive du Client. A ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés.

Le Client se porte garant auprès de INSTIC de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le Client informera sans délai INSTIC de la perte ou du vol des clés d'accès.

En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des clés d'accès, INSTIC se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

### 4.6 Caractéristiques du ou des module(s) de formation en ligne

Sauf conditions particulières expresses, chaque module de formation fait l'objet d'une fiche descriptive disponible dans le Catalogue.

La durée de formation est donnée à titre indicatif.

INSTIC se réserve la faculté de modifier le(s) module(s) de formation proposés sur sa plateforme LMS, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

INSTIC pourra fournir, à la demande du Client, tout justificatif informatique retraçant l'inscription et le suivi de la formation à distance effectuée.

### 4.7 Garanties INSTIC

INSTIC s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme LMS, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet.

Le Client s'engage à informer INSTIC dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

INSTIC fera ses meilleurs efforts pour que la plateforme LMS fonctionne de manière fiable et continue. Toutefois, le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par INSTIC liée à une intervention de maintenance corrective, INSTIC mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, INSTIC prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

En cas de maintenance évolutive de sa plateforme LMS, INSTIC pourra également interrompre temporairement l'accès. INSTIC s'efforcera alors de limiter le temps d'interruption du service et s'efforcera d'en avertir préalablement le Client.

Ce dernier s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts à INSTIC.

### 4.8 Non-conformité ou anomalies constatées par le Client sur les module(s)

Par "non-conformité" on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le bon de commande signé par le Client.

Par "anomalie" on entend toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s).

INSTIC ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s). Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seule INSTIC peut intervenir sur le(s) module(s). Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les prérequis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable de INSTIC.
- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par INSTIC.
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations.

## 5 DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS

### 5.1 Documents contractuels

Pour chaque action de formation une convention établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail pour les professionnels ou un contrat établie selon les articles L 6353-3 à 6353-7 du code du travail pour les particuliers, est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu de sa signature (et de son cachet pour les professionnels). L'attestation de participation est adressée après la formation.

Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

### 5.2 Règlement par un OPCO

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé à INSTIC. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par INSTIC au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à INSTIC au premier jour de la formation, INSTIC se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

### 5.3 Règlement par un organisme tiers

En cas de règlement par un organisme tiers, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'organisme en question. L'accord de financement doit être communiqué avant le début de la formation. En cas de prise en charge partielle, la différence sera directement facturée par INSTIC au Client. Si l'accord de prise en charge ne parvient pas à INSTIC au

premier jour de la formation, INSTIC se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

## 5.4 Règlement par un particulier

En cas de règlement par un particulier, un acompte de 10% du coût total de la formation sera réglé par prélèvement 10 jours après la date de signature du contrat. Le paiement du solde est échelonné au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, selon un calendrier défini dans le contrat.

## 5.5 Annulation des formations en face-à-face pédagogique à l'initiative du Client

Les dates de formation en face-à-face pédagogique sont fixées d'un commun accord entre INSTIC et le Client et sont bloquées de façon ferme.

En cas d'annulation trop tardive par le client (moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation), INSTIC facture un dédit à titre d'indemnité forfaitaire :

- 100 % du prix en cas d'annulation dans un délai inférieur ou égal à 10 jours ouvrés avant le début de la formation.
  - 50 % du prix en cas d'annulation dans un délai compris entre 11 et 29 jours ouvrés avant le début de la formation.
  - Aucune indemnité en cas d'annulation dans un délai au-delà de 30 jours
- L'acquiescement de ce dédit ne peut en aucun cas être imputé sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.

## 6 DISPOSITIONS APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE SERVICES INSTIC

### 6.1 Modalités de passation des Commandes

La proposition et les prix indiqués par INSTIC sont valables un mois à compter de l'envoi de l'offre commerciale.

L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par INSTIC d'une offre commerciale signée par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un mois à compter de l'émission dudit bon de commande.

La signature de l'offre commerciale implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par INSTIC à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

### 6.2 Facturation – Règlement

#### 6.2.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et net de taxes. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

Les frais de déplacement du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, matelplan, Matériel de simulation marketing, ...) sont facturés en sus.

#### 6.2.2 Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), virement bancaire ou postal ;
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, INSTIC pourra suspendre toutes les commandes en cours et désactiver l'accès au(x) module(s) E-learning, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne plus 10 points ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

INSTIC aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à INSTIC.

### 6.3 Limitations de responsabilité de INSTIC

La responsabilité de INSTIC ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des module(s) E-learning de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à INSTIC.

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de INSTIC est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client.

La responsabilité de INSTIC est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée.

En aucun cas, la responsabilité de INSTIC ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

### 6.4 Force majeure

INSTIC ne pourra être tenue 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 INSTIC, 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 INSTIC.

### 6.5 Propriété intellectuelle

INSTIC est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par INSTIC pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de INSTIC. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de INSTIC. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre

personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations en ce compris, les module(s) E-Learning, ainsi que des bases de données figurant le cas échéant sur la plateforme LMS de INSTIC, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules E-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une année à compter de l'ouverture des clés d'accès. En tout état de cause, INSTIC demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

### 6.6 Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par INSTIC au Client.

INSTIC s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

### 6.7 Communication

Le Client accepte d'être cité par INSTIC comme client de ses offres de services, aux frais de INSTIC. INSTIC peut mentionner le nom du Client, son logo 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 notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### 6.8 Protection des données à caractère personnel

La politique de gestion des données personnelles est soumise à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée en 2004 (ci-après « loi Informatique et Libertés ») ainsi qu'au Règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 27 avril 2016, applicable à partir du 25 mai 2018.

En tout état de cause INSTIC ne collecte des informations personnelles relatives au client qu'en vue de répondre à ses besoins et afin d'être conforme à la réglementation relative à la Formation Professionnelle Continue.

Toutes les personnes ou entreprises ayant signé une convention ou un contrat de formation avec INSTIC autorisent automatiquement la conservation à durée indéterminée de ses informations afin de répondre à d'éventuels contrôle de la DIRECCTE.

Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : Direction de INSTIC, situé au 30 Rue Edouard Nieuport, 69008 Lyon.

La nouvelle loi RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel) donne au citoyen le contrôle sur l'usage de ses données en toute transparence.

Les bases de données sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant la directive 96/9 du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

### 6.9 Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et INSTIC 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 de Lyon.