

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les actions de formation organisées par Véronique Cazenave.

Véronique Cazenave est déclarée comme organisme de formation auprès du préfet de la Région Aquitaine sous le numéro 72 64 03907 64. L'organisme n'est pas assujéti à la T.V.A. Pour tout renseignement, contacter le 06 25 82 60 57 ou par courriel : vcazenave.fim@hotmail.com

INSCRIPTIONS

Pour tous les stages individuels ou de groupe, toute inscription est considérée comme définitive et a valeur de commande à réception de l'inscription par courriel ou courrier (ou remise en main propre), par l'intermédiaire du devis incluant les conditions générales de vente.

Confirmation de réalisation d'action de conseil : Pour les prestations de conseil, toute inscription est considérée comme définitive et a valeur de commande à réception de l'inscription par courriel ou courrier (ou remise en main propre) de la proposition avec mention bon pour accord.

Confirmation de réalisation du stage : Pour les formations individuelles, l'organisme de formation garantit le maintien de la session de formation dès la confirmation du participant (retour du devis signé). Pour les formations collectives, voir conditions d'annulation ci-dessous.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

L'organisme de formation fait parvenir au Client (entreprise), en double exemplaire, une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à l'organisme de formation un exemplaire signé, portant le nom du signataire et son cachet commercial. Une attestation individuelle de fin de formation, comprenant le cas échéant une évaluation, est adressée au client à l'issue de chacune des actions de formation.

DÉLAIS D'ACCÈS

L'organisme de formation engage le démarrage de la formation dans un délai de trois semaines minimum entre la signature du devis et le 1er jour de formation.

Cé délai permet la préparation de la formation et le transfert des documents suivants : devis et conventions signés, convocation comprenant le règlement intérieur transmis aux participants.

CONDITIONS D'ANNULATION

Du fait du Client (entreprise ou particulier) :

Toute annulation par le Client doit être notifiée par écrit à l'adresse suivante :

FIManagement, A l'attention de Véronique Cazenave – 51 chemin de Liben – 64121 SERRES-CASTET.

En cas de report ou d'annulation 3 semaines avant le démarrage de la formation : aucun frais ne sera facturé au client.

Annulation moins de 3 semaines avant le démarrage de l'action : facturation à hauteur de 50% de la facture totale de l'action.

Durant la formation, pour toute absence non signalée 24 heures à l'avance et/ou non justifiée (arrêt de travail), les heures de formation prévues seront facturées.

Formation prise en charge, de manière partielle ou totale, par l'entreprise : Dans le cas où un participant ne pourrait démarrer la formation, le Client conserve la possibilité, avant le début de la formation, de substituer au participant prévu à l'origine, un nouveau participant de sa société répondant aux mêmes exigences de prérequis et aux mêmes besoins.

Du fait de l'organisme de formation :

Lors de formation en groupe, dans le cas où le nombre de participants serait pédagogiquement insuffisant pour le bon déroulement de l'action, l'organisme de formation se réserve le droit d'annuler l'action de formation au plus tard deux semaines avant le début de la formation.

Annulation en cas de force majeure (intempéries, accident, maladie) : les heures de formation non assurées seront reportées. Dans le cas où le report ne serait pas possible, les heures non effectuées seront annulées et non facturées.

TARIFS

Les tarifs sont indiqués dans la proposition commerciale envoyée au Client (Projet de formation) et dans la convention de formation.

Les tarifs comprennent les frais pédagogiques, les documents ou supports remis au stagiaire.

MODALITÉS DE PAIEMENT et PÉNALITÉS DE RETARD

Toute formation démarrée devra être réglée dans sa totalité.

La facture est adressée au Client à l'adresse de facturation renseignée sur le bulletin d'inscription ou à l'OPCA (Organisme paritaire collecteur agréé), suivant les modalités définies dans la convention de formation professionnelle continue.

Le paiement est dû à 30 jours à réception de facture, par chèque bancaire, ou virement sur le compte de Véronique CAZENAVE (RIB envoyé sur demande).

RÈGLEMENT PAR UN OPCA

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCA (Organisme paritaire collecteur agréé) dont il dépend, il lui appartient :

- 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 son bulletin d'inscription
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'OPCA ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Dans le cas de non-prise en charge par l'OPCA, le Client s'acquittera du paiement total.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Véronique Cazenave reste détenteur des droits de conception de la formation (projet, dossier, documents remis ...). L'entreprise ou le stagiaire ne pourra faire usage commercial des produits issus de la conception de la formation sans accord écrit de Véronique CAZENAVE.

MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le traitement des réclamations répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction des parties prenantes. Ce traitement s'appuie sur l'engagement Qualiopi de l'Organisme de Formation (délai de traitement, circuit de réponses...). Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates au sein de notre activité.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par le personnel de FIMANAGEMENT, représenté par Véronique CAZENAVE.

Dans la présente procédure, la mention faisant référence à la « personne en charge des réclamations » désigne la personne ayant en charge la relation avec les parties prenantes ; il peut s'agir de la dirigeante de FIMANAGEMENT ou d'un.e assistant.e de gestion ou formatrice.

Satisfaire nos clients est une de nos priorités. Il peut cependant arriver de ne pas atteindre pleinement cet objectif. C'est pourquoi nous nous sommes dotés d'un processus expliqué ci-dessous :

1. Réception de la demande du client par mail et première analyse pour valider la recevabilité de la réclamation
2. Sous 2 jours, informations sur la prise en compte de la réclamation et proposition d'action curative si cela est possible. Communication au client de la date prévisionnelle du plan d'action par mail.
3. Analyse du constat et recherche des causes (si nécessaire, collecte d'informations complémentaires)
4. Définition d'actions correctives
5. Informations transmises au client sur la (les) cause(s) identifiée(s), sur la (les) action(s) définie(s) et le (les) délai(s) de mise en place. Communication de la date prévisionnelle de réalisation du plan d'action par mail.
6. Vérification de la mise en place. Communication au client de la mise en place des actions et clôture de la réclamation par téléphone si nécessaire.

ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

En cas de différend, et en l'absence de règlement à l'amiable, la seule juridiction compétente sera le Tribunal de PAU.