

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version à jour au 30 mai 2023

Table des matières

Version à jour au 30 mai 2023	1
Article 1 : Objet et champ d'application	1
Article 2 : Prix	2
Article 3 : Rabais et ristournes	3
Article 4 : Modalités de paiement et escompte	3
4.1 Demande de facturation multiple :	3
4.2 Demande de prise en charge par un tiers (OPCO ou tout autre organisme payeur), en tout ou partie	3
Article 5 : Retard de paiement	3
Article 6 : Clause résolutoire	4
Article 7 : Report et annulation à l'initiative du Client :	4
Article 8 : Clause de réserve de propriété	4
Article 9 : Responsabilité	4
Article 10 : Confidentialité	5
Article 11 : Données personnelles / RGPD	5
Article 12 : Règles d'usage d'Internet	5
Article 13 : Communication	6
Article 14 : Non-sollicitation	6
Article 15 : Force majeure	6
Article 16 : Dispositions générales liées à l'organisation des formations	7
Documents contractuels :	7
Organisation de la Prestation :	7
Moyens pédagogiques et prérequis	7
Accompagnement et évaluation qualité :	7
15.1 Dispositions spécifiques aux formations « interentreprises »	8
15.2 Dispositions spécifiques aux formations « intra-entreprise »	9
Article 17 : Tribunal compétent	9
Article 18 : Contact / Réclamations	9

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) constituent le socle de la négociation commerciale. Elles sont disponibles sur le site internet du GROUPE EGAE.

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société « groupe Egaé » dont le siège social est situé au 9 RUE LEOPOLD ROBERT 75014 PARIS, France, immatriculée au RCS 794 416 396 numéro d'organisme de formation professionnelle n°, 11 7 551 198 75, ci-après dénommé « GROUPE EGAE » et de son Client (ci-après dénommé « le Client ») dans le cadre de la vente des prestations suivantes (ci-après dénommée « la Prestation »).

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les offres de service du groupe Egaé, relatives à des commandes passées auprès du groupe Egaé par tout client.

Cela inclut notamment :

- Sessions de formations « Intra-entreprise » sur étagères issues du catalogue de formation disponible sur le site internet du groupe Egaé, en présentiel ou en distanciel, dans les locaux fournis par le client ou par le groupe Egaé
- Sessions de formations « Intra-entreprise » sur mesures en présentiel ou en distanciel dans les locaux fournis par le client ou par le groupe Egaé
- Sessions de formations « Inter-entreprise » sur mesures en présentiel ou en distanciel dans les locaux fournis par le client ou par le groupe Egaé
- Parcours de formation incluant plusieurs sessions issues du catalogue de formation disponible sur le site internet du groupe Egaé, en présentiel ou en distanciel, dans les locaux fournis par le client ou par le groupe Egaé
- Parcours de formation incluant plusieurs sessions, sur mesure, en présentiel ou en distanciel dans les locaux fournis par le client ou par le groupe Egaé
- Coaching individuel ou d'équipe dans les locaux fournis par le client ou par le groupe Egaé
- Missions de conseils ou d'ingénierie pédagogique
- Solution d'apprentissage en ligne incluant des cours ou parcours e-learning standard ou sur mesure
- Réalisation d'enquête ou de diagnostics interne
- Réalisation d'entretiens préparatoires à une enquête

Le contenu précis de chaque prestation est déterminé dans le devis signé par le Client ou le Bon de commande.

Toute acceptation du devis ou du bon de commande implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente. Sauf dérogation formelle et expresse du groupe Egaé, ces CGV prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes autres conditions générales d'achat du Client, et ne peuvent être modifiées que par des Conditions Particulières préalablement et expressément acceptées par écrit. Exception est faite des prestations réalisées dans le cadre de marché publics où les documents prévalant sont le cahier des clauses techniques et particulières et le cahier des clauses administratives particulières.

Le Client se porte garant du respect des présentes conditions générales de vente par l'ensemble de ses collaborateurs et collaboratrices concernées par cette Prestation (ci-après les "Participants").

Article 2 : Prix

Les prix des Prestations vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes. Par voie de conséquence, ils seront majorés du taux de TVA et des éventuels frais de transport applicables au jour de la commande. Cette majoration ne s'applique pas aux prestations de formation professionnelle continue, non assujettis à la TVA. Le GROUPE EGAE s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les prestations commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande. Toute remise antérieurement accordée étant susceptible d'être modifiée lors de chaque nouvelle commande.

Article 3 : Rabais et ristournes

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que le GROUPE EGAE serait amené à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par l'acheteur de certaines prestations.

Article 4 : Modalités de paiement et escompte

Sauf convention contraire, le règlement doit être effectué par le Client au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture. Il est accepté par chèque, virement bancaire ou postal. Aucun escompte additionnel ne sera appliqué en cas de règlement effectué avant l'échéance. Le GROUPE EGAE se réserve le droit de demander un acompte : le règlement sera alors demandé au Client avant le déroulement de la session, par virement bancaire (reçu au plus tard 48h avant le début de la session) ou par chèque établi à l'ordre du GROUPE EGAE (reçu au plus tard 2 semaines avant le début de la session). Sauf disposition contraire, le règlement des parcours de formation incluant plusieurs sessions doit être effectué dans son intégralité (i.e., pour toutes les sessions le constituant) avant le début du parcours.

4.1 Demande de facturation multiple : le Client devra adresser au GROUPE EGAE les détails de facturation ainsi que les contrats et annexes signés et paraphés, et ce, pour chacune des personnes morales ou physique participant à la session.

4.2 Demande de prise en charge par un tiers (OPCO ou tout autre organisme payeur), en tout ou partie : il appartient au Client d'obtenir la confirmation de prise en charge par ce tiers de la Prestation choisie. En cas de subrogation de paiement, la facture correspondante sera directement adressée à ce tiers par le GROUPE EGAE. En cas d'absence de réponse, de refus de prise en charge ou de non-paiement des frais relatifs à une Prestation du GROUPE EGAE par ce tiers (en tout ou partie), le Client sera facturé du montant correspondant, éventuellement majoré des pénalités de retard mentionnées ci-après.

Article 5 : Retard de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel des Prestations livrées à l'échéance, le Client doit verser au GROUPE EGAE une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la livraison de la Prestation.

A compter du 1^{er} janvier 2015, le taux d'intérêt légal sera révisé tous les 6 mois (Ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014).

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Articles 441-10 et D. 441-5 du code de commerce.

En cas de retard ou de non-paiement par le Client des sommes facturées par le GROUPE EGAE pour une Prestation, le GROUPE EGAE se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande du Client et de suspendre l'exécution de ses propres obligations jusqu'à apurement du compte débiteur dudit Client, sans que cela soit de nature à engager la responsabilité du GROUPE EGAE ou sans que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un remboursement éventuel au titre de la Prestation qui serait suspendue du fait de cet incident.

Article 6 : Clause résolutoire

Si dans les quinze jours qui suivent la mise en œuvre de la clause "Retard de paiement", l'acheteur ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit du GROUPE EGAE

Article 7 : Report et annulation à l'initiative du Client : toute demande de report ou d'annulation d'une session intra-entreprise de formation ou de la participation à une session de formation interentreprises doit être communiquée au GROUPE EGAE par écrit. Cette demande ne devient effective qu'après réception de la confirmation de sa prise en compte par le GROUPE EGAE. Celle-ci donnera lieu à la facturation à titre d'indemnité forfaitaire des frais déjà engagés par le GROUPE EGAE. Si le report ou l'annulation a lieu à plus de 15 jours du début de la session de formation, seront seulement facturés au Client les frais engagés et non-remboursables (préparation d'une session sur-mesure, transports, visas ,..) Entre 5 et 15 jours ouvrés avant le début de la formation : 50 % du prix sera facturé. À moins de 5 jours ouvrés du début de la session : 100% du prix sera facturé. Les indemnités afférentes aux annulations ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.

Article 8 : Clause de réserve de propriété

Sauf mention explicite contraire, l'ensemble des supports pédagogiques, documents utiles à la réalisation d'enquêtes, mis à disposition par le GROUPE EGAE dans le cadre de ses Prestations sont des œuvres originales dont le GROUPE EGAE demeure garant de la propriété intellectuelle, quelle qu'en soit la forme (papier ou numérique). Le GROUPE EGAE demeure également garant de la propriété intellectuelle de l'ensemble de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution de sa Prestation chez le Client. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers de tout ou partie de ces éléments, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable écrit du GROUPE EGAE est strictement interdite sous peine de poursuites judiciaires. Le Client s'engage à ne pas faire concurrence au GROUPE EGAE en cédant ou en communiquant ces éléments, en particulier à des fins commerciales. Le paiement par le Client de la Prestation livrée par le GROUPE EGAE n'opère strictement aucun transfert de droit de propriété intellectuelle sur ces supports. Seul un droit d'utilisation personnel et individuel est consenti aux Participants bénéficiaires de la Prestation.

Le GROUPE EGAE conserve la propriété des documents livrables dans le cadre d'une prestation d'écriture de procédure jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et en accessoires. À ce titre, si l'acheteur fait l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, le GROUPE EGAE se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les marchandises vendues et restées impayées.

Article 9 : Responsabilité

Le GROUPE EGAE s'engage à réaliser ses Prestations dans le cadre d'une obligation de moyens. Le Client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation et du choix de la Prestation commandée auprès du GROUPE EGAE. Le GROUPE EGAE n'est pas responsable des objets et effets personnels des Participants à la formation, ni des dommages qui seraient causés au matériel utilisé par les Participants. De même, la responsabilité du groupe Egaé ne peut être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage des outils de formation par les clients ou toute cause étrangère au groupe Egaé.

La responsabilité du GROUPE EGAE ne peut être engagée qu'en cas de faute, de négligence prouvée ou de mauvaise exécution de ses Prestations et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage, immatériel ou indirect, consécutif ou non, causé par une mauvaise exécution de ses Prestations, tel que préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte ou destruction totale ou partielle des données ou fichiers du Client, ainsi que toute action émanant de tiers. Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité du GROUPE EGAE dans l'hypothèse où elle serait retenue au titre de ses Prestations, est expressément limitée au prix effectivement acquitté par le Client au titre de la Prestation concernée.

Article 10 : Confidentialité

Les Parties s'engagent à garder confidentielles les informations et documents concernant l'autre Partie qu'ils soient de nature économique, technique ou commerciale, 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 le GROUPE EGAE au Client. Le GROUPE EGAE est susceptible de communiquer à des partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Participants, si et seulement si celles-ci sont nécessaires à la réalisation de la Prestation commandée par le Client. Par ailleurs, le GROUPE EGAE s'engage à ne pas communiquer ces informations à d'autres tiers.

Article 11 : Données personnelles / RGPD

Conformément à la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au Règlement Européen (UE) 2016/679 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 (RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données), le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et, le cas échéant, de portabilité des données le concernant. La finalité de traitement de ces données personnelles est prévue dans la Politique de protection des données personnelles disponible sur le site Internet du GROUPE EGAE à l'adresse <http://groupe-egae.fr>. Les données personnelles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées à l'adresse susmentionnée. Le Client s'engage à informer chaque Participant que des données à caractère personnel le concernant sont susceptibles d'être collectées et traitées dans le cadre du suivi et de la validation de son parcours de formation et qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et, le cas échéant, de portabilité sur les données le concernant sur simple demande par email à l'adresse dpo@groupe-egae.fr. Le GROUPE EGAE et les personnes réalisant des prestations pour son compte s'engagent à n'enregistrer aucune séquence de la formation, sauf besoins spécifiques le justifiant et à n'en garder aucune trace numérique, vidéo ou audio. Réciproquement, le Client s'engage à ce que les Participants ne conservent aucune trace numérique de la session, vidéo ou audio.

Article 12 : Règles d'usage d'Internet

Le Client et/ou le Participant qui se connecte pendant une formation du GROUPE EGAE à Internet via les équipements mis à disposition par le GROUPE EGAE ou via ses propres équipements déclare connaître et accepter les caractéristiques et limites d'Internet. Notamment, il reconnaît : qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait des moyens de connexion à Internet mis à disposition ; que la communication de ses éléments d'identification est faite sous sa propre responsabilité étant ici précisé que ces éléments sont confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles ; qu'il a

connaissance de la nature d'Internet (performances techniques, temps de réponse pour interroger ou consulter) ; en cas d'usage de son propre matériel, qu'il lui appartient de s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur, tablette ou autre dispositif d'accès lui permettent d'accéder correctement aux services proposés par le GROUPE EGAE ; qu'il lui appartient de prendre les mesures appropriées de protection et de sauvegarde de ses propres données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus pouvant circuler sur Internet. Le Client est responsable de l'usage qu'il fait de la plateforme d'apprentissage en ligne qui serait mise à sa disposition par le GROUPE EGAE à l'occasion d'une prestation de formation, de même qu'il s'engage à respecter les règles et procédures qui seraient portées à sa connaissance pour l'accès aux ressources mises à sa disposition dans ce cadre. En conséquence, le GROUPE EGAE n'encourt aucune responsabilité pour tous dommages directs ou indirects découlant notamment de l'usage du site et/ou d'Internet.

Article 13 : Communication

Aucune des Parties ne pourra utiliser ou reproduire les marques, noms ou logos de l'autre Partie sans son consentement préalable et écrit. Le GROUPE EGAE pourra toutefois utiliser ou reproduire les marques, noms ou logos du Client à titre de référence pour les besoins de la Prestation, notamment sur les rapports produits pour le Client et les supports pédagogiques y compris sur son site Internet, ce que le Client accepte expressément par son acceptation des présentes CGV.

Article 14 : Non-sollicitation

Le Client s'engage à ne pas solliciter, par quelque forme que ce soit, directement ou indirectement, et/ou recruter le formateur ou la formatrice du GROUPE EGAE qui aura réalisé la Prestation commandée auprès du GROUPE EGAE et ce, pendant les 12 mois suivant la fin de cette Prestation. Le Client s'engage également à ne pas recruter, ni faire travailler de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, tout collaborateur affecté par le GROUPE EGAE à l'exécution de cette Prestation, même temporairement ou partiellement, pendant les 12 mois suivant la fin de cette dernière, et ce, même si la sollicitation vient dudit collaborateur ou collaboratrice.

Article 15 : Force majeure

La responsabilité du GROUPE EGAE ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens des articles 1148 et 1218 du Code civil. 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, un accident, la non-obtention de visa, d'autorisations de travail ou d'autres permis touchant le formateur ou la formatrice prévue pour la session, les incidents affectant les réseaux de transport (notamment RATP/SNCF/compagnies aériennes) de nature à empêcher le personnel du GROUPE EGAE et/ou le formateur ou formatrice concernée de se rendre sur le lieu prévu pour la session de formation, les conflits sociaux internes ou externes au GROUPE EGAE, la guerre, les épisodes pandémiques, l'émeute, les lois ou règlements mis en place ultérieurement à la signature du bon de commande, les catastrophes naturelles, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie ou des communications de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du GROUPE EGAE.

Il est précisé que ces événements sont susceptibles d'entraîner l'annulation d'une action de formation. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés.

Article 16 : Dispositions générales liées à l'organisation des formations

Documents contractuels : une convocation avec les détails pratiques de la formation est envoyée aux Participants 1 à 2 semaines avant le début de la session (sauf difficulté technique ou administrative exceptionnelle). Si le délai avant le démarrage de la session est trop court ou si l'adresse email du Participant est invalide ou indisponible, la convocation peut être adressée par e-mail à l'interlocuteur principal chez le Client ou à toute autre personne désignée par le Client. Le GROUPE EGAE met à disposition du Client la feuille d'émargement et l'attestation de présence, ainsi que tout autre document attestant de la réalisation de la Prestation, généralement sous 15 jours après la fin de la session.

Organisation de la Prestation : Les Participants à une session organisée par le GROUPE EGAE sont tenus de respecter le règlement intérieur en vigueur et il appartient au Client de leur rappeler ce principe. Le règlement intérieur des formations du GROUPE EGAE est disponible sur demande. Dans l'hypothèse où la formation se déroulerait chez le Client, que ce soit en présentiel ou à distance, il appartient à ce dernier de vérifier le bon fonctionnement des outils et matériel requis dans le cadre de la Prestation.

Moyens pédagogiques et prérequis

- **Moyens pédagogiques** : les moyens utilisés par le GROUPE EGAE sont principalement le support de cours, les études de cas, les exercices pratiques d'application. Ces éléments sont mis à disposition du Participant sous format numérique et/ou papier, au choix du GROUPE EGAE.
- **Prérequis et objectifs pédagogiques** : le Client vérifiera que le programme est bien en adéquation avec ses propres objectifs ou demandera au GROUPE EGAE de procéder à une Prestation d'ingénierie pédagogique optionnelle à cet effet. Il est tenu par ailleurs de valider auprès de chaque Participant les prérequis nécessaires pour suivre la formation lorsqu'ils existent, tels qu'ils sont présentés dans le catalogue en cours de validité ou sur le site Internet. GROUPE EGAE ne pourra en aucune manière être tenue pour responsable des conséquences du non-respect de ces conditions. Le cas échéant, le GROUPE EGAE se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une session. Dans ce cas, les frais engagés par le GROUPE EGAE seront dus par le Client à titre d'indemnité forfaitaire.
- **Prérequis techniques** : pour les classes à distance, le Participant est tenu au respect de certains prérequis techniques imposés par le GROUPE EGAE. Ces prérequis lui sont rappelés dans sa convocation, envoyée au plus tard une semaine avant la session de formation. Le GROUPE EGAE peut proposer des prestations d'accompagnement technique sur simple demande.

Accompagnement et évaluation qualité :

- **Accompagnement** : un consultant ou une consultante formation est à la disposition du Client pour le conseiller sur le choix de la session la plus adaptée à ses objectifs. Un suivi qualité de la formation est systématiquement effectué au travers de ses contacts réguliers (étude de l'évaluation de satisfaction, analyse des besoins à venir, ...). Pour les formations tenues au format distanciel le GROUPE EGAE se tient à disposition des Participants pour réaliser un accompagnement technique d'aide à la connexion, par téléphone au 01 89 96 00 30.
- **Évaluation des acquis** : Lorsque le client a acheté cette option le dispositif mis en œuvre est basé sur l'auto-évaluation du Participant via un formulaire ad hoc rempli en début et en fin

de formation à partir des objectifs pédagogiques. Il permet de le responsabiliser dans sa démarche de formation : clarifier ses objectifs et évaluer lui-même sa progression.

- **Évaluation de la satisfaction** : à l'issue de chaque session, le GROUPE EGAE fournit aux Participants un questionnaire pour évaluer leur satisfaction sur l'ensemble du dispositif.
- **Évaluation de la qualité de la prestation** : à l'issue de chaque session le formateur ou la formatrice du GROUPE EGAE renseigne un bilan de la session visant à évaluer l'atteinte des objectifs pédagogiques, l'adéquation et le bon fonctionnement des moyens techniques et pédagogique ou toute information utile à l'amélioration de la qualité des prestations du GROUPE EGAE. Le GROUPE EGAE s'engage à ne pas diffuser le contenu de ces bilans.

1.5.1 Dispositions spécifiques aux formations « interentreprises »

Tarifification : le prix de la formation couvre les coûts d'animation, de gestion, ainsi que la fourniture d'un support de cours par participant, sous quelque forme que ce soit. Il n'inclut pas les frais de transport et d'hébergement ou de repas des Participants à ces sessions.

Inscription et organisation : toute inscription doit faire l'objet d'une commande écrite transmise par le Client à GROUPE EGAE par e-mail, ou via le formulaire d'inscription dédié à la session ou au parcours de formation dont le lien d'accès est transmis par le GROUPE EGAE par mail, sur les réseaux sociaux ou accessible sur le site Internet www.groupe-egae.fr. À chacune de ces commandes établies par une personne morale, GROUPE EGAE adresse au Client une convention de formation, établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail, pour formaliser les termes de la Prestation commandée et ce, généralement sous un délai de 4 à 5 jours après la prise en compte de la demande d'inscription. Un nombre minimum et maximum de Participants est défini pour garantir le meilleur niveau de qualité pour la formation. Lorsque ce seuil est atteint, les nouvelles demandes d'inscriptions cessent d'être acceptées pour la session concernée. Si le seuil minimum n'est pas atteint le GROUPE EGAE se réserve le droit d'annuler ou reporter la session et ce sans indemnité. Le GROUPE EGAE se réserve le droit de transformer une session présentielle en classe à distance et réciproquement, si les conditions l'exigent, tout en préservant la nature de la Prestation (objectifs pédagogiques, programme, durée et horaires, ...) et en garantissant le même niveau de qualité.

Absence ou remplacement de participants :

- En cas d'absence, de retard, de participation partielle à la formation à l'initiative d'un Participant : le Client devient redevable à l'égard du GROUPE EGAE de l'intégralité du montant dû pour sa formation. En cas d'absence pour raisons de santé justifiées par un certificat médical, le Participant défaillant peut reporter son inscription et sa participation sur la prochaine session programmée. À défaut de justificatif, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation.
- Remplacement d'un Participant : le Client peut demander au GROUPE EGAE le remplacement d'un Participant défaillant, sans frais. Cette demande de remplacement doit parvenir par écrit au GROUPE EGAE jusqu'à 24h ouvrées avant le début de la formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il incombe alors au Client de vérifier l'adéquation du profil du remplaçant et de ses objectifs avec ceux définis dans le programme de la formation.

15.2 Dispositions spécifiques aux formations « intra-entreprise »

Commandes : une demande précisant le(s) besoin(s) en formation est adressée par le Client à GROUPE EGAE. Cette demande fait ensuite l'objet d'une proposition pédagogique et financière sous forme de convention de formation. La réception par le GROUPE EGAE d'un "bon pour accord" ou d'un bon de commande du Client pour cette proposition fera office d'acceptation de ses termes ainsi qu'acceptation des présentes CGV. Le GROUPE EGAE s'engage à maintenir les conditions financières et la réservation de ses experts formateurs et formatrices prévus pour animer cette formation pendant 10 jours, à compter de la date d'émission de cette proposition.

Organisation : les modalités logistiques détaillées et la répartition des responsabilités d'organisations sont précisées dans la proposition pédagogique et financière soumise par le GROUPE EGAE.

- Pour les sessions demandées en format présentiel organisée par le Client : le Client est tenu de respecter certaines échéances et de communiquer les informations demandées par écrit au GROUPE EGAE. En tout état de cause, pour les formations dont l'organisation logistique est prise en charge par le Client, il lui incombe de mettre à disposition les moyens et équipements nécessaires à la bonne réalisation de la session de formation. S'il s'avère que les équipements n'ont pas été installés par le Client conformément aux prérequis techniques spécifiés dans la convention de formation, ou qu'ils ne sont pas opérationnels cela entraînera l'annulation de la session. Cette annulation donnera alors lieu à la facturation à titre d'indemnité des coûts d'animation et de tous les autres frais engagés.

Nombre maximum de participants et prérequis : Pour préserver la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de Participants prévu dans la commande adressée au GROUPE EGAE. Toutefois, un ou plusieurs Participants supplémentaires pourront être acceptés sous réserve de l'accord préalable du GROUPE EGAE et d'une régularisation par GROUPE EGAE du montant à facturer pour la Prestation. Le Client doit vérifier auprès de chacun des Participants que les prérequis décrits dans la convention de formation sont bien respectés et que les objectifs sont en adéquation avec la formation prévue.

Article 17 : Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Paris.

Article 18 : Contact / Réclamations

Toute réclamation pourra être adressée à notre service clients par email via

l'adresse contact@groupe-egae.fr ou par téléphone au +33 (0)1 89 96 00 30 et sera transférée sous 48h au service concerné.